



—  
Верховний  
Суд

# Огляд практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду

щодо розгляду справ у спорах про захист  
прав споживачів туристичних послуг

## Зміст

Правові висновки Великої Палати Верховного Суду, які застосовано в практиці Касаційного цивільного суду, у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг	5
Підтверджені правові позиції Верховного Суду України, які застосовано в практиці Касаційного цивільного суду, у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг	5
Правові позиції Верховного Суду України у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг, від яких Велика Палата Верховного Суду відступила	5
<b>1. Відповідальність за порушення умов договору про надання туристичних послуг</b>	<b>6</b>
1.1. Видача перевізником відповідного квитка та багажної квитанції пасажиру свідчить про настання між ними договірних правовідносин, а тому у випадку відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу відшкодування компенсації покладається саме на авіаперевізника	6
1.2. Турист має право відмовитись від одержання туристичних послуг у випадку суттєвих змін щодо місця і часу вильоту. Відповідальність за завдані туристу збитки несе туроператор, який не зміг забезпечити виконання істотних умов договору щодо перевезення	8
1.3. Відповідальність за порушення умов договору про надання туристичних послуг несе той суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків	9
1.4. Туроператор вважається таким, що виконав свій обов'язок перед туристом у повному обсязі, якщо турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою	11
1.5. Суб'єкт туристичної діяльності зобов'язаний відшкодувати майнові втрати споживачу у випадку відмови від туру у зв'язку з введенням на території країни надзвичайного стану	12
1.6. Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування у видачі візи або невидачу візи до початку подорожі, а сплачені кошти підлягають поверненню туристу за вирахуванням витрат, які вже поніс туроператор/турагент на організацію туру (на умовах, передбачених договором про надання туристичних послуг) та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови	14
1.7. Турист має право відмовитись від одержання туристичних послуг у випадку відмови посольства країни відвідування у видачі візи	
<b>2</b> Справи у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг	

до початку подорожі, відшкодувавши фактичні витрати, які вже поніс турагент/туроператор на момент ануляції туру. При цьому суд має перевірити строки, коли туроператор направив до консульської установи документи для відкриття віз, час, коли консульська установа надала відповідь про відмову у відкритті віз та час, коли туроператор чи турагент повідомили про це туриста	16
1.8. Суб'єкт туристичної діяльності, який порушив умови договору про надання туристичних послуг щодо оформлення віз (порядок оформлення віз, повідомлення туристів про терміни їх виготовлення, причини їх несвоєчасного оформлення та їх відсутність), несе майнову відповідальність за збитки та моральну шкоду, завдані з його вини туристу	17
1.9. Формування туроператором туристичного продукту (видача ваучера) без перевірки строку дії паспорта туриста є підставою для відшкодування матеріальної та моральної шкоди, завданої туристу внаслідок відмови у його перевезенні	19
1.10. Відповідальність за невиконання умов договору про надання туристичних послуг у разі ануляції туроператором оформленого туру з причини виникнення заборгованості турагента (субагента) несе туроператор. Правовідносини, які виникли між туроператором та турагентом (субагентом), не можуть впливати на права туриста, який належно виконав умови договору. Спір між туроператором та турагентом (субагентом) може бути вирішений в іншому провадженні	21
1.11. Туроператор не може нести зобов'язання щодо повернення на користь туриста грошових коштів, сплачених турагенту як плата за інформаційно-консультативні послуги	23
1.12. Незадоволення туриста якістю наданих послуг в готелі на основі своєї суб'єктивної оцінки та бажання отримати послуги вищої якості за власний рахунок не є підставою для відповідальності туроператора за понесені туристом майнові витрати та стягнення моральної шкоди	24
<b>2. Відшкодування моральної шкоди за порушення умов договору про надання туристичних послуг</b>	26
2.1. Неналежне виконання туроператором умов договору про надання туристичних послуг є підставою для відшкодування моральної шкоди споживачам	26
2.2. Моральна шкода за порушення умов договору про надання туристичних послуг може бути стягнута на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» навіть у тих випадках, коли право на компенсацію моральної шкоди у разі	

порушення зобов'язань прямо не передбачено законом або умовами договору 27

### **3. Визнання недійсними (нікчемними) умов договору про надання туристичних послуг 29**

3.1. Визнання умов договору про надання туристичних послуг несправедливими можливе, якщо одночасно умови договору порушують принцип добросовісності, призводять до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків сторін та завдають шкоди споживачеві 29

3.2. Умови договору про надання туристичних послуг щодо зменшення розміру пені, передбаченої частиною п'ятою статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів», слід кваліфікувати як нікчемні. Разом з тим розмір неустойки (пені) може бути зменшений за рішенням суду, якщо він значно перевищує розмір збитків 30

3.3. Недодержання сторонами письмової форми договору на туристичне обслуговування, яка встановлена законом, не має наслідком його недійсність, якщо дії сторін свідчать про те, що між ними фактично виникли договірні відносини 32

### **4. Інше 34**

4.1. Заява туриста про відмову від туристичних послуг, надіслана за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку, є правочином, вчиненим у письмовій формі, та має бути прийнята турагентом до виконання з дня її отримання 34

4.2. Несвоєчасне виготовлення ДМС України паспорта громадянина України для виїзду за кордон у зв'язку з виходом з ладу обладнання не є підставою для відшкодування майнової та моральної шкоди туристу, який не скористався оплаченою раніше туристичною послугою 36

### Правові висновки Великої Палати Верховного Суду, які застосовано в практиці Касаційного цивільного суду, у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг

постанова Великої Палати Верховного Суду від 21 березня 2018 року у справі № 761/24881/16-ц, провадження № 14-57цс18 <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73054749>

постанова Великої Палати Верховного Суду від 20 березня 2019 року у справі № 761/26293/16-ц, провадження № 14-64цс19 <http://reyestr.court.gov.ua/Review/81574008>

постанова Великої Палати Верховного Суду від 21 серпня 2019 року у справі № 727/9352/17, провадження № 14-319цс19 <http://reyestr.court.gov.ua/Review/84153027>

постанова Великої Палати Верховного Суду від 01 вересня 2020 року у справі № 216/3521/16-ц, провадження № 14-714цс19 <http://reyestr.court.gov.ua/Review/91644731>

### Підтверджені правові позиції Верховного Суду України, які застосовано в практиці Касаційного цивільного суду, у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг

постанова від 03 липня 2013 року у справі № 6-42цс13 <https://reyestr.court.gov.ua/Review/32348498>

### Правові позиції Верховного Суду України у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг, від яких Велика Палата Верховного Суду відступила

постанова від 06 червня 2012 року у справі № 6-49цс12 <http://reyestr.court.gov.ua/Review/24976442>

постанова від 24 лютого 2016 року у справі № 6-1790цс15 <http://reyestr.court.gov.ua/Review/57067193>

## 1. Відповідальність за порушення умов договору про надання туристичних послуг

1.1. Видача перевізником відповідного квитка та багажної квитанції пасажиру свідчить про настання між ними договірних правовідносин, а тому у випадку відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу відшкодування компенсації покладається саме на авіаперевізника

У постанові від 05 лютого 2020 року Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі № 243/9071/18 зробив висновок про те, що у правовідносинах, пов'язаних із перевезенням, туроператор виступає посередником між туристом та перевізником. Встановивши скасування рейсу з причин, не пов'язаних з форс-мажорними, саме авіаперевізник зобов'язаний відшкодувати компенсацію пасажиру.

У справі, що переглядалася, встановлено, що 07 червня 2018 року між ФОП ОСОБА\_3, яка діє від імені і за дорученням туристичного оператора ТОВ «Джоін Ап!» на підставі агентського договору, та ОСОБА\_1 укладено договір на туристичне обслуговування № ЄЛ022700, відповідно до якого передбачено бронювання туроператором авіаквитків класу «Економ» на переліт Україна (аеропорт «Київ») – Єгипет (аеропорт у м. Шарм ель Шейх) з датою вильоту 10 червня 2018 року і Єгипет (аеропорт у м. Шарм ель Шейх) – Україна (аеропорт «Київ») з датою прильоту 17 червня 2018 року.

Позивачі не здійснили виліт з аеропорту у м. Шарм ель Шейх 17 червня 2018 року о 08 год. 20 хв. до м. Києва, оскільки рейс KUP 5410 було скасовано. У чартерних пасажирських квитках ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 зазначено час вильоту з Шарм ель Шейху 23 год. 59 хв., дата вильоту 17 червня 2018 року, авіаперевізник «Yanair». Тобто встановлено скасування рейсу та заміну авіакомпанії.

Рішенням Слов'янського міськрайонного суду Донецької області від 04 лютого 2019 року позов задоволено частково.

Задовольняючи позовні вимоги, суд першої інстанції виходив із того, що рейс KUP 5410 на 17 червня 2018 року о 08 год. 20 хв., Шарм ель Шейх – Київ, було скасовано ТОВ «Авіакомпанія Скайап» з причин, не пов'язаних з форс-мажорними, що позбавило позивачів можливості виїхати додому раніше запланованим маршрутом та за заздальгідь придбаними квитками на потяг, а тому наявні підстави для стягнення з ТОВ «Авіакомпанія Скайап» на користь ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 вартості двох втрачених квитків на 17 червня 2018 року на потяг № 126 сполученням Київ - Слов'янськ у розмірі 282,34 грн та компенсації за скасування вказаного рейсу відповідно до частини п'ятої статті 104 Повітряного кодексу України (далі – ПК України), а саме по 400 євро для рейсів дальністю від 1 500 до 3 500 км.

Суд апеляційної інстанції з таким висновком міськрайонного суду не погодився і, відмовляючи у задоволенні позовних вимог до ТОВ «Авіакомпанія Скайап», виходив із того, що відповідальність за порушення істотних умов договору з надання туристичних послуг несе туроператор, тобто ТОВ «Джоін Ап!». Договір

перевезення між позивачами та ТОВ «Авіакомпанія Скайап» не укладався, ніяких зобов'язань перед позивачами авіакомпанія не мала, а тому на неї не може покладатись відповідальність за неналежне виконання умов договору. Крім того, ТОВ «Авіакомпанія Скайап» не є суб'єктом, що здійснює та/або забезпечує туристичну діяльність в розумінні статті 5 Закону України «Про туризм».

Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції та вважав, що ТОВ «Авіакомпанія Скайап», надаючи туроператору авіаквитки, які в подальшому на виконання останнім договору на туристичне обслуговування були передані позивачам, вступило з ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 у договірні правовідносини.

Частиною шістнадцятою статті 100 ПК України передбачено, що пасажир має право на компенсацію від авіаперевізника і надання допомоги у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу, зниження класу обслуговування пасажирів у порядку, встановленому цим Кодексом, авіаційними правилами України та міжнародними договорами України.

Відповідно до частини третьої статті 105 ПК України перевізник не зобов'язаний виплачувати компенсацію, передбачену частинами п'ятою і шостою статті 104 цього Кодексу, якщо він може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія непереборної сили або надзвичайна ситуація, якій не можна було запобігти, навіть якби було вжито усіх заходів.

Наведена норма містить вичерпний перелік підстав для звільнення перевізника від обов'язку виплачувати компенсацію, до яких не відносяться обставини, на які посилалось ТОВ «Авіакомпанія Скайап» у зазначеній справі.

Таким чином, суд апеляційної інстанції дійшов помилкового висновку про те, що договір перевезення між позивачами та ТОВ «Авіакомпанія Скайап» не укладався та про те, що ніяких зобов'язань перед позивачами у ТОВ «Авіакомпанія Скайап» немає.

Суд першої інстанції, врахувавши положення частини шістнадцятої статті 100 ПК України, частини п'ятої статті 104, частини першої статті 105 ПК України, дійшов правильного висновку, що з ТОВ «Авіакомпанія Скайап» на користь позивачів підлягає стягненню компенсація у розмірі по 400 євро кожному.

Щодо відшкодування моральної шкоди Верховний Суд зазначив, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. Таким чином, вважав, що оскільки ТОВ «Авіакомпанія Скайап» було скасовано рейс KUP 5410 від 17 червня 2018 року, чим завдано душевні страждання позивачам, суд першої інстанції обґрунтовано стягнув на користь позивачів моральну шкоду у розмірі по 2 000,00 грн кожному, при цьому врахувавши принципи законності, об'єктивності, розумності та справедливості.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 05 лютого 2020 року у справі № 243/9071/18 (провадження № 61-13650св19) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/87732927>

Аналогічні правові висновки викладено у постанові Верховного Суду від 30 січня 2018 року у справі № 175/4013/14-ц (провадження № 61-1005св17) <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72199592>

1.2. Турист має право відмовитись від одержання туристичних послуг у випадку суттєвих змін щодо місця і часу вильоту. Відповідальність за завдані туристу збитки несе туроператор, який не зміг забезпечити виконання істотних умов договору щодо перевезення

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 02 грудня 2020 року (справа № 177/1522/17) розглянуто касаційну скаргу ОСОБА\_1 на рішення Криворізького районного суду Дніпропетровської області від 11 квітня 2019 року та постанову Дніпровського апеляційного суду від 16 липня 2019 року у справі за позовом ОСОБА\_1 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел профешнл Груп»), треті особи – приватне акціонерне товариство «Туристична компанія «Айті-тур», фізична особа-підприємець ОСОБА\_2 (далі – ФОП ОСОБА\_2), про захист прав споживачів, відшкодування збитків, завданих невиконанням умов договору про надання туристичних послуг, та моральної шкоди.

Судом встановлено, що на початку липня 2017 року ОСОБА\_1 уклав із ТОВ «Тревел профешнл груп» договір, за умовами якого передбачалось надання туристичних послуг в межах турпакету до м. Хургада за період з 14 год. 00 хв. 27 липня 2017 року до 12 год. 00 хв. 10 серпня 2017 року. ОСОБА\_1 здійснив оплату ТОВ «Тревел профешнл груп» у розмірі 37 792,00 грн.

Умовами укладеного договору, окрім іншого, передбачався обов'язок туроператора забезпечити виліт ОСОБА\_1 з аеропорту «Жуляни» о 01 год. 00 хв. 27 липня 2017 року. Виліт з аеропорту «Жуляни» був скасований та перенесений на 27 липня 2017 року 12 год. 30 хв. з аеропорту «Бориспіль». 27 липня 2017 року після проходження реєстрації і до 22 години ОСОБА\_1 та його сім'я перебували в буферній зоні аеропорту, оскільки їхній рейс переносили 4 рази. Враховуючи дані обставини, втрачений цілий день відпочинку, відсутність будь-якої інформації від туроператора про причини порушення умов договору щодо часу вильоту, психічне напруження та втому, ОСОБА\_1 прийняв рішення про відмову від договору про надання туристичних послуг.

У серпні 2017 року ОСОБА\_1 звернувся до суду з позовом, в якому просив розірвати договір про надання туристичних послуг; стягнути з ТОВ «Тревел профешнл груп» на користь ОСОБА\_1 витрачені кошти на туристичний пакет у розмірі 37 792,00 грн, кошти у розмірі 3 518,48 грн у якості компенсації збитків, кошти у розмірі 37 792,00 грн у якості спричиненої моральної шкоди та кошти у розмірі 106 573,44 грн у якості пені.

Рішенням Криворізького районного суду Дніпропетровської області від 11 квітня 2019 року, залишеним без змін постановою Дніпровського апеляційного



суду від 16 липня 2019 року, в задоволенні позовних вимог ОСОБА\_1 до ТОВ «Тревел профешнл Груп» відмовлено.

Верховний Суд не погодився з такими висновками судів попередніх інстанцій з огляду на таке.

ТОВ «Тревел профешнл груп» шляхом видачі ваучера та надання програми туру уклало з ОСОБА\_1 договір на туристичне обслуговування та взяло на себе зобов'язання надати позивачеві комплекс туристичних послуг, до складу якого входили, зокрема, послуги перевезення.

Виконавець повинен надати послугу особисто (частина перша статті 902 ЦК України). У випадках, встановлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед замовником за порушення договору (частина друга статті 902 ЦК України).

Згідно із частиною десятою статті 20 Закону України «Про туризм» якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів. Так, частиною четвертою статті 10 Закону України від 12 травня 1991 року № 1023-XII «Про захист прав споживачів» передбачено, що за наявності у роботі (послугі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

Апеляційний суд, залишаючи рішення суду першої інстанції без змін, не врахував, що ТОВ «Тревел профешнл груп» не надало частину туристичного продукту, а саме забезпечило виліт осіб, вказаних у ваучері, з аеропорту «Жуляни» 27 липня 2017 року о 01 год. 00 хв., без згоди позивача змінило місце та час вильоту.

Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу задовольнив частково. Постанову Дніпровського апеляційного суду від 16 липня 2019 року скасував, справу направив на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 02 грудня 2020 року у справі 177/1522/17 (провадження № 61-14529св19) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/93336315>

1.3. Відповідальність за порушення умов договору про надання туристичних послуг несе той суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків

Такого висновку дійшов Верховний Суд у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду у постанові від 03 квітня 2019 року у справі № 758/8046/15-ц.

У справі, що переглядалася, встановлено, що 15 січня 2015 року між ТОВ «Клуб найкращих подорожей» та ОСОБА\_10, яка діяла від імені туристів ОСОБА\_3 та ОСОБА\_4, укладено договір на туристичне обслуговування № 97. Згідно

з додатком до договору на туристичне обслуговування № 97 турист поручає, а туроператор через товариство зобов'язується організувати та надати туристичні послуги, а саме організувати проведення туристичного туру до Шри-Ланки на 9 ночей на двох осіб, який мав розпочатися 29 січня 2015 року.

16 січня 2015 року ОСОБА\_3 сплатила ТОВ «Клуб найкращих подорожей» вартість туру в розмірі 39 780,00 грн, що підтверджено квитанцією до прибуткового касового ордера № 500001. У цей же день ТОВ «Клуб найкращих подорожей» за платіжним дорученням від 16 січня 2015 року № 86 було перераховано ТОВ «Дав Клуб» грошові кошти у розмірі 39 720,00 грн, сплачені позивачем за договором про туристичне обслуговування № 97. ТОВ «Дав Клуб» перерахувало ТОВ «Ньюз Тревел» грошові кошти у розмірі 35 938,50 грн за платіжним дорученням від 16 січня 2015 року № 3648. Також встановлено, що вказані туристичні послуги позивачу надані не були.

Рішенням Подільського районного суду міста Києва від 10 жовтня 2016 року відмовлено у задоволенні позову.

Відмовляючи у задоволенні позову, суд першої інстанції виходив з того, що зі змісту укладеного між сторонами договору впливає, що під час бронювання замовлених туристом туристичних послуг відповідач діяв як турагент, а не як туроператор, а туроператор товариство з обмеженою відповідальністю «Ньюз Тревел» (далі – ТОВ «Ньюз Тревел»), який мав надавати послуги, не був залучений до участі у справі як відповідач, так само як не було залучено до участі у справі товариство з обмеженою відповідальністю «Дав Клуб» (далі – ТОВ «Дав Клуб»), яке за договором з відповідачем є туроператором, а за договором з ТОВ «Ньюз Тревел» – турагентом. Разом з тим суд виходив із того, що відсутні належні та допустимі докази порушення відповідачем прав позивача як споживача туристичних послуг, оскільки відповідач виконав взяті на себе зобов'язання за договором доручення на туристичне обслуговування, зокрема направив заявку на бронювання туристичних послуг та перерахував ТОВ «Дав Клуб» кошти за туристичні послуги.

Рішенням Апеляційного суду міста Києва від 29 березня 2017 року рішення Подільського районного суду міста Києва від 10 жовтня 2016 року скасовано та ухвалено нове рішення про часткове задоволення позовних вимог.

Скасовуючи рішення суду першої інстанції та ухвалюючи нове рішення про часткове задоволення позовних вимог, апеляційний суд виходив з того, що відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор, у разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни.

Проте у цій справі у відповідності до укладеного між сторонами договору та вимог закону саме відповідач зобов'язаний повернути позивачу одержані грошові кошти у зв'язку із невиконанням договору (ненадання послуг), оскільки

відповідач не надав позивачу жодних документів для поїздки та відмовив у здійсненні оплаченої туристичної подорожі, тому вимоги позивача про стягнення з відповідача сплачених нею грошових коштів вважав обґрунтованими.

Верховний Суд погодився із висновком апеляційного суду та, посилаючись на правовий висновок, викладений у постанові Верховного Суду України від 03 липня 2013 року в справі № 6-42цс13, вважав, що за змістом частин першої, другої, десятої статті 20, частини другої статті 30, частин першої та другої статті 32, частини першої статті 33 Закону України від 15 вересня 1995 року № 325/95-ВР «Про туризм» (у редакції, яка була чинною на момент виникнення спірних правовідносин), частини четвертої статті 10 Закону України від 12 травня 1991 року № 1023-XII «Про захист прав споживачів», статей 610 і 611, частини п'ятої статті 653, частини першої статті 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків.

Таким чином, встановивши невиконання ТОВ «Клуб найкращих подорожей» умов укладеного договору про надання туристичних послуг, ВС дійшов висновку, що саме цей суб'єкт туристичної діяльності зобов'язаний нести відповідальність за відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої споживачу.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 03 квітня 2019 року у справі № 758/8046/15-ц (провадження № 61-11793св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/81263973>

Аналогічні правові висновки викладено у постановках Верховного Суду:

1) від 8 лютого 2018 року у справі № 591/4749/14-ц (провадження №61-1001св17)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/72243302>

2) від 3 травня 2018 року у справі № 523/15258/13-ц (провадження № 61-9281св18)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/73902403>

3) від 12 червня 2019 року у справі № 521/6321/15-ц (провадження № 61-18258св18)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/82669167>

4) від 29 липня 2019 року у справі № 522/160/16-ц (провадження № 61-33430св18)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/83387605>

**1.4. Туроператор вважається таким, що виконав свій обов'язок перед туристом у повному обсязі, якщо турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою**

Такий висновок зробив Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у постанові від 06 лютого 2020 року у справі № 711/1348/19.

У справі, що переглядалася, ОСОБА\_1 звернулася до суду з позовом до ТОВ «Джоін АП!» про визнання недійсним пункту договору, стягнення матеріальної та моральної шкоди, посилалась на те, що туроператор зобов'язався надати туристичні послуги, а саме тур тривалістю з 24 липня 2018 року до 31 липня

2018 року. Виліт з м. Києва призначено на 24 липня 2018 року на 03 год. 00 хв., а прибуття в м. Шарм Ель Шейх на 24 липня 2018 року на 06 год. 00 хв., рейс KUP 5301 Sky Up (A-330-200), однак виліт було перенесено на 24 липня 2018 року на 17 год. 00 хв., тобто на 14 год. 00 хв. пізніше запланованого часу.

Відмовляючи в задоволенні позову, суди першої та апеляційної інстанцій виходили з того, що договір про надання туристичних послуг від 06 липня 2018 року № 1202186 підписаний сторонами, у момент його укладення жодних пропозицій щодо внесення змін до умов договору від позивача не надходило, що свідчить про її згоду з усіма умовами договору. Факт того, що положення договору несправедливі, обмежують права позивача та порушують принцип добросовісності не доведено. ОСОБА\_1 скористалася туристичними послугами, не відмовилася від них та прибула до місця відпочинку 24 липня 2018 року, тобто згідно з умовами договору. Крім того, позивачу було виплачено суму страхового відшкодування за затримку рейсу. Суд також зазначив, що позовні вимоги про стягнення компенсації за скасування рейсу не підлягають задоволенню, оскільки виключно на перевізника покладається відповідальність за сплату суми компенсації, яким не є ТОВ «Джоін АП!» (частина п'ята статті 104 Повітряного кодексу України).

Верховний Суд погодився з такими висновками судів попередніх інстанцій та вважав, що оскільки було виплачено суму страхового відшкодування у розмірі 5 288,00 грн на двох осіб на підставі страхового акта від 08 листопада 2018 року № 11/18-605 ВПЗК/Н ТОВ «Страхова компанія «Укрфінстрах», позивач скористався альтернативною послугою, а тому претензії щодо ненадання послуг, що обумовлені в листі бронювання та договорі на туристичне обслуговування, вважаються необґрунтованими, а послуги за договором – наданими належним чином і в повному обсязі.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 06 лютого 2020 року у справі № 711/1348/19 (провадження № 61-21091св19) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/87581199>

Аналогічні правові висновки викладено у постанові Верховного Суду від 19 вересня 2019 року у справі № 753/14227/16-ц (провадження № 61-29482св18) <http://reyestr.court.gov.ua/Review/84406005>

### 1.5. Суб'єкт туристичної діяльності зобов'язаний відшкодувати майнові втрати споживачу у випадку відмови від туру у зв'язку з введенням на території країни надзвичайного стану

У постанові від 18 липня 2018 року Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі № 148/1571/16-ц зробив висновок про те, що неповідомлення туроператора про введення на території країни надзвичайного стану є суттєвою зміною обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, а тому споживач має право на відшкодування майнової шкоди за тур у випадку відмови від його надання.

У цій справі встановлено, що між ОСОБА\_1 та турагентом ФОП ОСОБА\_4 на підставі усного договору на туристичне обслуговування було здійснено заявку компанії ТОВ «Анекс Тур» на тур до Туреччини з 22 до 29 липня 2016 року.

16 липня 2016 року ОСОБА\_1 через інформацію про спробу державного перевороту в Республіці Туреччина заявив турагенту про відмову від туру, а 21 липня 2016 року – з мотивів безпеки, у зв'язку з введенням президентом Туреччини на три місяці режиму надзвичайного стану на території всієї країни.

Міністерством закордонних справ України у зв'язку зі спробою державного перевороту у Республіці Туреччина в ніч на 16 липня 2016 року було вчасно поінформовано громадян України щодо можливої небезпеки під час перебування у Республіці Туреччина в період введення на території країни надзвичайного стану строком на три місяці.

Відповідно до статті 13 Закону України «Про туризм» органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своєї повноважень вживають заходів, спрямованих, зокрема, на інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування; надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації.

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів.

У цій справі відповідачі не виконали обов'язків, покладених на них частиною восьмою статті 20 Закону України «Про туризм», та не повідомили позивача не пізніше як через один день з дня, коли їм стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі про таку зміну обставин, з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту).

Таким чином, Верховний Суд вважав, що суди попередніх інстанцій дійшли правильних висновків про те, що обставини та причини відмови позивача від туру є об'єктивними, зважаючи на загальновідомий характер подій, а саме введення надзвичайного стану у Республіці Туреччина, широке висвітлення їх у засобах масової інформації, офіційні звернення державних органів до громадян України, та такими, що погіршують умови подорожі (надання туристичних послуг). Тому позивач мав право та обґрунтовані підстави відмовитись від подорожі з компенсацією сплачених коштів.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 18 липня 2018 року у справі № 148/1571/16-ц (провадження № 61-17107св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75690078>

1.6. Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування у видачі візи або невидачу візи до початку подорожі, а сплачені кошти підлягають поверненню туристу за вирахуванням витрат, які вже поніс туроператор/турагент на організацію туру (на умовах, передбачених договором про надання туристичних послуг) та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 18 березня 2020 року (справа № 645/606/17-ц) розглянуто скаргу ОСОБА\_1 на постанову Харківського апеляційного суду від 29 січня 2019 року у справі за позовом ОСОБА\_1 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА\_3 (далі – ФОП ОСОБА\_3), про захист прав споживачів.

Судом встановлено, що 06 жовтня 2014 року між ОСОБА\_1 (турист) та ФОП ОСОБА\_3 (турагент), що діяла на підставі агентського договору, укладеного з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» (туроператор), було укладено договір про надання туристичних послуг. Відповідно до умов вказаного договору турагент зобов'язувався забезпечити надання туристу туру, сформованого туроператором до Об'єднаних Арабських Еміратів (далі – ОАЕ) з 31 жовтня 2014 року до 07 листопада 2014 року. Сума коштів за тур (56 090,00 грн.) своєчасно і в повному обсязі була сплачена позивачем 17 жовтня 2014 року.

Після укладення між сторонами договору про надання туристичних послуг туроператор сформував пакет документів для отримання туристами візи та надіслав їх приймаючій стороні для подальшої передачі документів у міграційну службу ОАЕ; сформував пакет туристичних послуг для позивача шляхом придбання їх у осіб, які безпосередньо їх надають (авіакомпанії, готелю та ін.).

Оскільки позивачеві було відмовлено у видачі візи, подорож не відбулася. У лютому 2017 року ОСОБА\_1 звернувся до суду з позовом до ТОВ «Тревел Профешнл Груп» та ФОП ОСОБА\_3 про захист прав споживача. Позивач зазначив, що відповідачі своїх зобов'язань за договором не виконали, тур сформований не був, документи, які необхідні для одержання туристичних послуг, передані не були, що згідно з умовами договору вважається невиконанням туроператором своїх обов'язків із організації туру. Позивач просив визнати недійсними умови пункту 2.2 договору про надання туристичних послуг, а саме умови, якими встановлений розмір фактичних витрат за строками відмови від туру у відсотковому співвідношенні до вартості подорожі; стягнути з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на його користь майнову шкоду в розмірі 106 733,88 грн, а з ФОП ОСОБА\_3 – майнову шкоду в розмірі 5 425,77 грн.

Рішенням Фрунзенського районного суду м. Харкова від 25 червня 2018 року визнано недійсним пункт 2.2 договору про надання туристичних послуг з моменту укладання; стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА\_1 103 713,42 грн.; стягнуто з ФОП ОСОБА\_3 на користь ОСОБА\_1 5 272,23 грн.

Постановою Харківського апеляційного суду від 29 січня 2019 року скасовано рішення суду першої інстанції та ухвалено нове судове рішення про відмову у задоволенні позову.

Верховний Суд погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке.

Підстав для визнання недійсними умов пункту 2.2 договору про надання туристичних послуг від 16 жовтня 2014 року, які добровільно погоджені сторонами, немає. Умови пункту 2.2 договору відповідають положенням частини десятої статті 20 Закону України «Про туризм» та не можуть бути визнані такими, що не відповідають принципу добросовісності.

Апеляційний судом було правильно встановлено, що відповідачі виконали свої зобов'язання за договором про надання туристичних послуг від 16 жовтня 2014 року. В той же час позивачеві посольством ОАЕ було відмовлено у видачі візи, у зв'язку з чим подорож не відбулася.

Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо: невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста, невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь (частина дванадцята статті 20 Закону України «Про туризм»).

Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування у видачі візи або не видачу візи до початку подорожі, а сплачені кошти підлягають поверненню туристу за вирахуванням витрат, які вже поніс туроператор/турагент на організацію туру, визначених в пункті 2.2 договору, та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови.

Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу залишив без задоволення, а рішення суду апеляційної інстанції – без змін.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 18 березня 2020 року у справі № 645/606/17 (провадження № 61-4615св19) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/88375873>

Аналогічні правові висновки викладено у постановах Верховного Суду:

1) від 13 червня 2018 року у справі № 346/3533/16-ц (провадження №61-29868св18) <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75690232>

2) від 18 грудня 2019 року у справі № 524/5185/17-ц (провадження № 61-14877св18) <http://reyestr.court.gov.ua/Review/86717871>

1.7. Турист має право відмовитись від одержання туристичних послуг у випадку відмови посольства країни відвідування у видачі візи до початку подорожі, відшкодувавши фактичні витрати, які вже поніс турагент/туроператор на момент ануляції туру. При цьому суд має перевірити строки, коли туроператор направив до консульської установи документи для відкриття віз, час, коли консульська установа надала відповідь про відмову у відкритті віз та час, коли туроператор чи турагент повідомили про це туриста

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 23 жовтня 2019 року (справа № 520/7848/15-ц) розглянуто скаргу ОСОБА\_1 на рішення Апеляційного суду Одеської області від 22 травня 2017 року у справі за позовом ОСОБА\_1 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп»), третя особа – товариство з обмеженою відповідальністю «Арт Файл» (далі – ТОВ «Арт Файл»), про стягнення коштів та відшкодування моральної шкоди.

У справі, що переглядалася, встановлено, що 30 жовтня 2014 року між ОСОБА\_1 (турист) та ТОВ «Арт Файл» (турагент), яке діє від імені, за дорученням та під контролем ТОВ «Тревел Профешнл Груп» (туроператор), укладений договір про надання туристичних послуг, за умовами якого ТОВ «Арт Файл» зобов'язалося забезпечити надання їй та ОСОБА\_2 туру до Республіки Індонезія з 10 до 20 січня 2015 року, вартістю 1 940,00 дол. США.

ТОВ «Тревел Профешнл Груп» забронювало пакет туристичних послуг для відпочинку в Республіці Індонезія, який, зокрема, включав послуги з оформлення туристичних віз. Однак туристу – громадянину Сирійської Арабської Республіки ОСОБА\_2 у видачі візи було відмовлено, у зв'язку із цим турист ОСОБА\_1 також відмовилася від туристичних послуг.

У червні 2015 року ОСОБА\_1 звернулася до суду з позовом до ТОВ «Тревел Профешнл Груп», в якому просила у рахунок відшкодування вартості оплачених, але не наданих туристичних послуг стягнути з відповідача грошові кошти у розмірі 1 940,00 дол. США, 3 % річних від простроченої суми у розмірі 480,77 грн, інфляційні втрати у розмірі 15 187,91 грн та відшкодувати моральну шкоду у розмірі 10 000,00 грн.

Рішенням Київського районного суду м. Одеси від 13 листопада 2015 року стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА\_1 у рахунок відшкодування вартості сплачених, але не наданих туристичних послуг грошові кошти у розмірі 1 940,00 дол. США, 3 % річних у розмірі 480,77 грн, інфляційні втрати у розмірі 15 187,91 грн та 5 000,00 грн – у рахунок відшкодування моральної шкоди.

Рішенням Апеляційного суду Одеської області від 22 травня 2017 року апеляційну скаргу ТОВ «Тревел Профешнл Груп» задоволено, рішення суду першої інстанції скасовано та ухвалено нове рішення, яким у позові ОСОБА\_1 відмовлено.

Відмовляючи в задоволенні позову, апеляційний суд виходив із того, що видача візи чи відмова у видачі візи є виключним правом посольства,



яке може бути оскаржене відповідно до законодавства країни видачі чи відмови, і не є безумовною підставою для визнання невиконання туроператором своїх обов'язків.

Згідно із пунктом 3.16 договору про надання туристичних послуг туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування у видачі візи або не видачі візи до початку подорожі. У випадку відмови посольства у видачі візи або не видачі візи до початку подорожі турагент повертає туристу вартість туру, за вирахуванням витрат, які вже поніс туроператор/турагент на організацію туру, визначених в пункті 2.2 договору, та анулювання всіх туристичних послуг на момент такої відмови. Вартість послуги з оформлення візи туристу не повертається.

Верховний Суд частково не погодився із наведеним висновком апеляційного суду та вважав, що суд не перевіряв, коли саме туроператор направив Посольству Республіки Індонезія пакет документів для відкриття віз та коли довідався про відмову і повідомив про це туриста, а також чи не призвели дії відповідачів до штучного затягування та повідомлення туриста про відмову у видачі візи у строки, які за договором про надання туристичних послуг передбачають відповідальність останнього у вигляді 100% вартості наданих туристичних послуг.

Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу задовольнив частково. Рішення Апеляційного суду Одеської області від 22 травня 2017 року скасував, справу направив на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 23 жовтня 2019 року у справі № 520/7848/15-ц (провадження № 61-21071св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/85390183>

1.8. Суб'єкт туристичної діяльності, який порушив умови договору про надання туристичних послуг щодо оформлення віз (порядок оформлення віз, повідомлення туристів про терміни їх виготовлення, причини їх несвоєчасного оформлення та їх відсутність), несе майнову відповідальність за збитки та моральну шкоду, завдані з його вини туристу

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 30 жовтня 2019 року (справа № 201/17472/16) розглянуто скаргу ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 на рішення Жовтневого районного суду м. Дніпропетровська від 27 березня 2017 року та ухвалу Апеляційного суду Дніпропетровської області від 25 жовтня 2017 року у справі за позовом ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА\_3 (далі – ФОП ОСОБА\_3), про захист прав споживачів та стягнення грошових коштів.

У справі встановлено, що 06 жовтня 2016 року між ФОП ОСОБА\_3 – турагентом, який діяв від імені та за дорученням туроператора ТОВ «Тревел

Профешнл Груп», та ОСОБА\_1 укладений договір на туристичне обслуговування щодо подорожі та відпочинку ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 в ОАЕ, терміном з 08 жовтня 2016 року до 13 жовтня 2016 року.

Відповідачі зобов'язання щодо відкриття віз не виконали, про що ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 стало відомо лише в ніч з 07 на 08 жовтня 2016 року, коли вони прибули до аеропорту Дубай, ОАЕ. Відкриттям віз позивачі займалися самостійно вже після прильоту до ОАЕ.

У грудні 2016 року ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 звернулися до суду з позовом до ТОВ «Тревел Профешнл Груп», ФОП ОСОБА\_3, у якому зазначили, що внаслідок невиконання відповідачами зобов'язань за договором про надання туристичних послуг у частині відкриття віз, вони втратили один день відпочинку – 08 жовтня 2016 року (вартість одного дня відпочинку на одного туриста складає 1 882,30 грн), замість безкоштовного трансферу з аеропорту до готелю були змушені скористатися послугами платного таксі, замість безкоштовного харчування в готелі сплачували за харчування в кафе, що знаходилися в зоні прильоту приміщення аеропорту. Намагаючись самостійно відкрити візи, вони постійно користувалися мобільним зв'язком, у зв'язку з чим 08 жовтня 2016 року витратили у роумінгу 980,00 грн. А тому просили стягнути на користь ОСОБА\_1 грошові кошти в розмірі 14 677,78 грн, на користь ОСОБА\_2 – 12 638,70 грн, по 1 059,08 грн кожному – витрати з надання медичної допомоги та по 7 500,00 грн кожному – на відшкодування моральної шкоди.

Рішенням Жовтневого районного суду м. Дніпропетровська від 27 березня 2017 року, залишеним без змін ухвалою Апеляційного суду Дніпропетровської області від 25 жовтня 2017 року, у задоволенні позову відмовлено. Рішення суду першої інстанції мотивовано тим, що умовами зазначеного договору передбачено, що туроператор та турагент не несуть відповідальності за відмову туристу у в'їзді до країни через прийняття відповідного рішення органами державної влади цієї країни.

Верховний Суд із зазначеними висновками судів попередніх інстанцій не погодився, оскільки пунктом 5.8 договору про надання туристичних послуг передбачено, що туроператор та турагент не несуть відповідальність лише у разі відмови туристу у в'їзді внаслідок порушення ним правопорядку або з інших причин, у той час як підставою відмови у в'їзді позивачів до ОАЕ стало несвоєчасне відкриття туроператором віз, обов'язок оформлення яких відповідно до підпункту 2.6 договору на туристичне обслуговування покладался на туроператора.

В цій частині відповідачі не виконали умови договору, оскільки візи позивачам не були відкриті, доказів повідомлення позивачів про неоформлення віз для в'їзду в ОАЕ відповідачі не надали, а тому висновки судів про те, що туроператор або турагент не несуть відповідальність за відмову туристам у в'їзді до країни через прийняття відповідного рішення органами державної влади цієї країни є необґрунтованими.

Суд першої інстанції наведеного не врахував, належним чином не встановив, на кого із суб'єктів туристичної діяльності покладался обов'язок подавати документи

для відкриття віз, не з'ясував, чи дотримано встановлений договором порядок оформлення віз, повідомлення позивачів про терміни їх виготовлення, причини їх несвоєчасного оформлення та їх відсутність, і в залежності від встановленого – наявності чи відсутності вини в неналежному виконанні відповідачами умов договору.

Враховуючи наведене, Верховний Суд постановою від 30 жовтня 2019 року ухвалу Апеляційного суду Дніпропетровської області від 25 жовтня 2017 року скасував, справу направив на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

За результатами нового розгляду справи постановою Дніпровського апеляційного суду від 26 лютого 2020 року позов ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 до ТОВ «Тревел Профешнл Груп», ФОП ОСОБА\_3 задоволено частково. Зокрема, стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА\_1 грошові кошти в розмірі 7 618,70 грн, з яких 1 500,00 грн – на відшкодування моральної шкоди; на користь ОСОБА\_2 – грошові кошти в розмірі 6 638,70 грн, з яких 1 500,00 грн – на відшкодування моральної шкоди.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 30 жовтня 2019 року у справі № 201/17472/16 (провадження № 61-28668св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/85743338>

Аналогічні правові висновки викладено у постанові Верховного Суду від 19 червня 2019 року у справі № 552/680/17 (провадження № 61-32747св18) <http://reyestr.court.gov.ua/Review/82542044>

**1.9. Формування туроператором туристичного продукту (видача ваучера) без перевірки строку дії паспорта туриста є підставою для відшкодування матеріальної та моральної шкоди, завданої туристу внаслідок відмови у його перевезенні**

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 24 вересня 2020 року (справа № 520/1396/18) розглянуто скаргу Товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел Профешнл Груп») на рішення Київського районного суду м. Одеси від 31 жовтня 2018 року та постанову Одеського апеляційного суду від 19 листопада 2019 року у справі за позовом ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 до фізичної особи-підприємця ОСОБА\_3 (далі – ФОП ОСОБА\_3), Приватного підприємства «Датур» (далі – ПП «Датур»), ТОВ «Тревел Профешнл Груп», про захист прав споживачів, стягнення грошових коштів та відшкодування моральної шкоди.

У справі встановлено, що 27 квітня 2017 року ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 звернулися до ФОП ОСОБА\_3 та придбали туристичну путівку до республіки Туреччина з метою відпочинку у період з 04 до 11 серпня 2017 року. За путівку ними було сплачено грошові кошти у загальному розмірі 31 531,00 грн. На підтвердження оплати туру позивачі отримали ваучер, виданий ТОВ «Тревел Профешнл Груп».

04 серпня 2017 року позивачі прибули до аеропорту, однак представник авіакомпанії не допустив позивача ОСОБА\_1 до посадки на літак рейсом Київ-Даламан у зв'язку з тим, що термін дії його закордонного паспорта становив

менше ніж 150 днів після повернення з території Туреччини, внаслідок чого позивачі не відбули на відпочинок та були вимушені повернутися до місця проживання в м. Одесу.

У лютому 2018 року ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 звернулися до суду з позовом до ФОП ОСОБА\_3, ПП «Датур», ТОВ «Тревел Профешнл Груп» та просили стягнути з них майнову шкоду у розмірі 31 531,00 грн, витрачені кошти на автобус в аеропорт «Бориспіль» у розмірі 1 010,00 грн, проживання у готелі у розмірі 599,00 грн, витрачені кошти на повернення квитків на автобус у розмірі 99,12 грн, кошти, витрачені на придбання квитків для повернення до м. Одеси, у сумі 860,00 грн та 7 000,00 грн на відшкодування моральної шкоди, а всього стягнути 41 099,12 грн.

Рішенням Київського районного суду м. Одеси від 31 жовтня 2018 року позов ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 задоволено частково. Стягнуто з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА\_1 32 541,00 грн завданих збитків та по 3 500,00 грн на користь ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 у якості компенсації моральної шкоди.

Постановою Одеського апеляційного суду від 19 листопада 2019 року рішення суду першої інстанції в частині розподілу судових витрат скасоване і ухвалене в цій частині нове рішення, в іншій частині рішення залишене без змін.

Верховний Суд погодився з рішеннями судів попередніх інстанцій, виходячи з такого.

Статтею 19-1 Закону України «Про туризм» передбачено, що будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування. Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості, в тому числі про основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення.

У разі встановлення судом факту видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор.

Встановивши, що ТОВ «Тревел Профешнл Груп» акцептувало заявку на бронювання турпродукту та отримавши грошові кошти у розмірі 31 531 грн, видало на ім'я ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 ваучер на трансфер до Туреччини та проживання у визначеному готелі у період з 04 серпня 2017 року до 11 серпня 2017 року, незважаючи на те, що термін дії закордонного паспорта ОСОБА\_1 становив менше ніж 150 днів після повернення з території Туреччини, суди дійшли обґрунтованого висновку про те, що ТОВ «Тревел Профешнл Груп» є належним відповідачем у цій справі та повинно відшкодувати майнову шкоду у визначеному судом розмірі, яка складається з витрат, понесених на оплату туристичної путівки та витрат на проїзд автобусом Одеса-Бориспіль.

Визначаючи розмір відшкодування моральної шкоди, суди попередніх інстанцій врахували вимоги розумності та справедливості, а також конкретні обставини справи та дійшли правильних висновків про наявність підстав для її відшкодування.

Враховуючи наведене, Верховний Суд касаційну скаргу ТОВ «Тревел Профешн Груп» залишив без задоволення, а рішення Київського районного суду м. Одеси від 31 жовтня 2018 року у нескасованій при апеляційному перегляді частині та постанову Одеського апеляційного суду від 19 листопада 2019 року залишив без змін.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 24 вересня 2020 року у справі № 520/1396/18 (провадження № 61-1002св20) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/92092885>

1.10. Відповідальність за невиконання умов договору про надання туристичних послуг у разі ануляції туроператором оформленого туру з причини виникнення заборгованості турагента (субагента) несе туроператор. Правовідносини, які виникли між туроператором та турагентом (субагентом), не можуть впливати на права туриста, який належно виконав умови договору. Спір між туроператором та турагентом (субагентом) може бути вирішений в іншому провадженні

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 03 липня 2019 року розглянуто скаргу ОСОБА\_1 на рішення Апеляційного суду Чернігівської області від 20 липня 2017 року у справі за позовом ОСОБА\_1 до Товариства з обмеженою відповідальністю «Пегас Туристик» (далі – ТОВ «Пегас Туристик»), треті особи – Товариство з обмеженою відповідальністю «Мережа агенцій «Гарячі тури» (далі – ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури»), фізична особа-підприємець ОСОБА\_3 (далі – ФОП ОСОБА\_3), про захист прав споживача, стягнення збитку та відшкодування моральної шкоди.

Суд встановив, що 19 червня 2015 року між ФОП ОСОБА\_3 (субагент), що діє від імені туроператора ТОВ «Пегас Туристик» (туроператор), на підставі субагентського договору, укладеного між ним і ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури» (турагент), та ОСОБА\_1 (турист) укладено договір на туристичне обслуговування.

20 та 24 червня 2015 року ОСОБА\_1 сплатила на рахунок ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури» відповідно 19 920,00 грн та 19 917,00 грн. Проте оплачений тур не відбувся з причини виникнення заборгованості ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури» перед ТОВ «Пегас Туристик».

У квітні 2017 року ОСОБА\_1 звернулась до суду з позовом, у якому просила стягнути з ТОВ «Пегас Туристик» на її користь грошові кошти у розмірі 39 837,00 грн на відшкодування збитків за ненадану туристичну послугу та 15 тис. грн моральної шкоди.

Рішенням Деснянського районного суду м. Чернігова від 15 травня 2017 року позов ОСОБА\_1 задоволено частково. Стягнуто з ТОВ «Пегас Туристик» на користь ОСОБА\_1 39 837,00 грн, в іншій частині позову – відмовлено.

Рішенням Апеляційного суду Чернігівської області від 20 липня 2017 року апеляційну скаргу ТОВ «Пегас Туристик» задоволено. Рішення суду першої інстанції скасовано, у задоволенні позову ОСОБА\_1 відмовлено.

Рішення апеляційного суду мотивоване тим, що ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури» письмово повідомило ФОП ОСОБА\_3 про ануляцію заявки ОСОБА\_1 з причини виникнення заборгованості ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури» перед ТОВ «Пегас Туристик». Зазначено, що суд першої інстанції не з'ясував, хто із суб'єктів туристичної діяльності порушив договірні зобов'язання.

Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке.

Відповідно до частин першої, другої, десятої статті 20, частини другої статті 30, частин першої та другої статті 32, частини першої статті 33 Закону України «Про туризм», частини четвертої статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів», статей 610 і 611, частини п'ятої статті 653, частини першої статті 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків.

У разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор.

Суд апеляційної інстанції не звернув уваги на те, що відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор, яким у цій справі є ТОВ «Пегас Туристик», а тому висновок суду апеляційної інстанції про те, що в цьому випадку збитки ОСОБА\_1 заподіяні саме ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури», до якого позивач вимог не заявляла, є помилковим.

Правовідносини, які виникли між ТОВ «Пегас Туристик» і ТОВ «Мережа агенцій «Гарячі тури», не можуть впливати на права позивача, який належно виконав умови договору. Спір між туроператором та турагентом може бути вирішений в іншому провадженні.

З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА\_1 задовольнити, рішення Апеляційного суду Чернігівської області від 20 липня 2017 року скасувати, рішення Деснянського районного суду м. Чернігова від 15 травня 2017 року залишити в силі.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 03 липня 2019 року у справі № 750/3695/17-ц (провадження № 61-15781св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/82914996>

Аналогічні правові висновки викладено у постановах Верховного Суду:

1) від 13 березня 2019 року у справі № 750/9028/15-ц (провадження № 61-7815зпв18)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/80458332>

2) від 24 жовтня 2018 року у справі № 667/7877/15-ц (провадження № 61-3930св18)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/77586775>

### 1.11. Туроператор не може нести зобов'язання щодо повернення на користь туриста грошових коштів, сплачених турагенту як плата за інформаційно-консультативні послуги

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 03 жовтня 2018 року розглянуто скаргу ОСОБА\_4 на рішення Апеляційного суду Харківської області у справі за позовом ОСОБА\_4 до дочірнього підприємства «А.Е.Т. Джоін ап!» (далі – ДП «А.Е.Т. Джоін ап!»), третя особа, яка не заявляє самостійних вимог щодо предмета спору, – фізична особа – підприємець ОСОБА\_5 (далі – ФОП ОСОБА\_5), про захист прав споживача, стягнення майнової та моральної шкоди за невиконання договору про надання туристичних послуг.

Суд встановив, що 29 січня 2015 року між ОСОБА\_4 і ФОП ОСОБА\_5, який діяв від імені та в інтересах ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» укладено договір на туристичне обслуговування, за умовами якого туроператор зобов'язався надати замовнику за його рахунок пакет туристичних послуг – тур до Єгипту в готель «Continental Plaza Beach» на період з 06 до 13 лютого 2015 року. Загальна вартість туристичних послуг становила 25 840,00 грн, яку він оплатив у повному розмірі. Проте відповідач в односторонньому порядку ухилився від виконання своїх зобов'язань за договором на туристичне обслуговування. 26 лютого 2015 року ОСОБА\_4 отримав на картковий рахунок грошові кошти в розмірі 23 627,47 грн як повернення сплаченої ним вартості туристичних послуг.

10 лютого 2015 року ОСОБА\_4 звернувся до суду із позовом, у якому просив стягнути з ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» на його користь 2 212,53 грн на відшкодування майнової шкоди та 20 тис. грн на відшкодування моральної шкоди.

Заочним рішенням Фрунзенського районного суду м. Харкова від 23 квітня 2015 року позов ОСОБА\_4 задоволено частково. Стягнуто з ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» на користь ОСОБА\_4 2 212,53 грн на відшкодування майнової шкоди, 2 тис. грн на відшкодування моральної шкоди.

Рішенням Апеляційного суду Харківської області від 24 листопада 2016 року рішення суду першої інстанції скасовано, у задоволенні позовних вимог ОСОБА\_4 відмовлено.

Рішення апеляційного суду мотивоване тим, що позовні вимоги, пред'явлені до ДП «А.Е.Т. Джоін ап!», задоволенню не підлягають, оскільки турагент перерахував туроператору за туристичні послуги 23 627,47 грн. Зазначена сума була повернута

на рахунок турагента 25 лютого 2015 року, а 26 лютого 2015 року він перерахував її ОСОБА\_4. Залишок у вигляді агентської винагороди в сумі 2 214,53 грн залишився у турагента (третьої особи), а не у відповідача.

Верховний Суд звернув увагу на таке. Відповідно до пункту 5.4 договору кошти, отримані турагентом від туристів, не є власністю турагента, а є транзитними коштами, які підлягають перерахуванню туроператору, за винятком плати за інформаційно-консультативні послуги з підбору та бронювання турпродукту турагентом.

Скасовуючи рішення суду першої інстанції та ухвалюючи нове рішення про відмову в задоволенні зустрічних позовних вимог, апеляційний суд дійшов обґрунтованого висновку про те, що заявлені позовні вимоги до ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» задоволенню не підлягають, оскільки грошові кошти в розмірі 2 212,53 грн до вартості туристичної послуги, яку мав надати туроператор, не входять і такої суми відповідач не отримував.

Кошти в сумі 2 212,53 грн (25 840,00 - 23 627,47 = 2 212,53), сплачені позивачем турагенту ФОП ОСОБА\_5, до вартості турпродукту включені не були, турагенту туроператор їх не перераховував. Ці кошти залишились у власності турагента – ФОП ОСОБА\_5 як плата за інформаційно-консультативні послуги. Отже, ДП «А.Е.Т. Джоін ап!» не може нести зобов'язання щодо їх повернення на користь позивача. ОСОБА\_4 позовних вимог до турагента ФОП ОСОБА\_5 не заявляв.

З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне рішення Апеляційного суду Харківської області від 24 листопада 2016 року залишити без змін.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 03 жовтня 2018 року у справі № 645/997/15-ц (провадження № 61-9295св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/77009165>

1.12. Незадоволення туриста якістю наданих послуг в готелі на основі своєї суб'єктивної оцінки та бажання отримати послуги вищої якості за власний рахунок не є підставою для відповідальності туроператора за понесені туристом майнові витрати та стягнення моральної шкоди

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 17 квітня 2019 року розглянуто скаргу Товариства з обмеженою відповідальністю «ТЕЗ ТУР» (далі – ТОВ «ТЕЗ ТУР») на рішення Апеляційного суду Харківської області від 03 серпня 2016 року за позовом ОСОБА\_2 до ТОВ «ТЕЗ ТУР» про відшкодування майнової та моральної шкоди.

Суд встановив, що 16 червня 2014 року між ТОВ «ТЕЗ ТУР», від імені якого діяла ОСОБА\_3, та ОСОБА\_2 укладено договір про туристичне обслуговування щодо відпочинку у Туреччині у готелі «Жасмін Сіде» на період з 21 червня 2014 року до 05 липня 2014 року.



ОСОБА\_2 згідно з зазначеним договором прибув до місця відпочинку у вказаний у договорі готель, однак йому надано не підготовлений до заселення номер: не закривалося вікно-двері, не було рушників, був неякісно прибраний номер, не працював міні-бар, прибирання номера проводилося не кожного дня, харчування було одноманітним і незадовільної якості, сейф у номері не був безкоштовний.

Позивачу запропонували переїхати до іншого готелю, однак він його не влаштував, оскільки мав кам'янистий пляж.

З огляду на зазначене позивач самостійно знайшов інший готель та переселився до нього, у зв'язку з чим йому довелось доплатити 224,00 дол. США.

У вересні 2014 року ОСОБА\_2 звернувся до суду з позовом, в якому просив стягнути з ТОВ «ТЕЗ ТУР» на його користь на відшкодування майнової шкоди 289,00 дол. США та моральну шкоду у розмірі 250,00 дол. США.

Рішенням Московського районного суду м. Харкова від 27 березня 2015 року в позові відмовлено.

Рішенням Апеляційного суду Харківської області від 03 серпня 2016 року рішення суду першої інстанції в частині відмови у відшкодуванні моральної шкоди скасовано, стягнуто з ТОВ «ТЕЗ ТУР» на користь ОСОБА\_2 на відшкодування моральної шкоди 3 000,00 грн.

Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке.

Суд першої інстанції обґрунтовано відмовив у частині позову про відшкодування майнової шкоди, оскільки доводи щодо одноманітності харчування, оплатність послуг за сейф та рушники не є наданням послуг неналежної якості та не є підставою для переселення до іншого готелю, а є суб'єктивною оцінкою якості наданих послуг та бажанням позивача отримати послуги вищої якості, що не може свідчити про надання ТОВ «ТЕЗ ТУР» послуг невідповідної якості, визначеної договором.

Скасовуючи рішення суду першої інстанції в частині відмови в позові про відшкодування моральної шкоди, суд апеляційної інстанції виходив з того, що недоліки номера, необхідність переселення до іншого готелю призвели до витрат позивачем часу, який було заплановано на відпочинок, що зумовило необхідність внесення ОСОБА\_2 відповідних змін до визначеного ним розпорядку дня.

У вказаній справі спір між сторонами виник щодо неналежного виконання договору про надання туристичних послуг, однак суд першої інстанції не встановив таких порушень та, відповідно, не встановив завдання позивачу майнової шкоди, тому з урахуванням встановлених фактичних обставин, норм законодавства дійшов правильного висновку про відмову в позові в частині відшкодування моральної шкоди, адже позивач не надав доказів завдання йому такої шкоди неналежним виконанням ТОВ «ТЕЗ ТУР» умов договору.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 17 квітня 2019 року у справі № 643/14429/14-ц (провадження № 61-4499св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/81425476>

## 2. Відшкодування моральної шкоди за порушення умов договору про надання туристичних послуг

### 2.1. Неналежне виконання туроператором умов договору про надання туристичних послуг є підставою для відшкодування моральної шкоди споживачам

У постанові від 30 жовтня 2019 року Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі № 761/35935/15-ц сформулював висновок щодо відшкодування моральної шкоди у випадку встановлення неналежного виконання туроператором умов договору про надання туристичних послуг.

У справі, що переглядалася, встановлено, що 18 серпня 2015 року між позивачами та ФОП ОСОБА\_3, яка діяла від імені та в інтересах ДП «А.Е.Т. Джоін ап!», було укладено договір про надання туристичних послуг № 328157. З електронних квитків на авіаперевезення до Республіки Шрі-Ланка судами встановлено, що переліт позивачів повинен був відбутися наступним чином: рейс м. Київ – м. Дубаї (FZ-728) – виліт з м. Києва 05 вересня 2015 року о 14 год. 55 хв., приліт до м. Дубаї – 05 вересня 2015 року о 21 год. 05 хв.; рейс м. Дубаї – м. Коломбо (FZ-551) – виліт з м. Дубаї 05 вересня 2015 року о 22 год. 50 хв., приліт до м. Коломбо 06 вересня 2015 року о 05 год. 00 хв.

Рейс м. Київ – м. Дубаї фактично відбув близько 16 год. 30 хв. та прибув у м. Дубаї в 22 год. 39 хв., що, в свою чергу, призвело до втрати позивачами можливості стиковки із наступним рейсом до м. Коломбо.

З аеропорту м. Коломбо до готелю позивачі діставалися на таксі, за послуги якого відповідно до квитанції № A24623 від 06 вересня 2015 року сплачено 6 000,00 рупій, що станом на день сплати еквівалентно 45 дол. США.

Таким чином, встановлено неналежне виконання відповідачем умов договору про надання туристичних послуг в частині ненадання послуг трансферу (перевезення) із аеропорту до готелю.

Відмовляючи в задоволенні позову в частині відшкодування моральної шкоди, суд першої інстанції, з висновком якого погодився апеляційний суд, виходив з того, що між сторонами виникли договірні відносини, умовами яких не передбачено відшкодування моральної шкоди.

Верховний Суд вважає вказані висновки помилковими, оскільки судами встановлено неналежне виконання відповідачем умов договору про надання туристичних послуг, що потребувало від позивачів додаткових зусиль в організації свого відпочинку закордоном, призвело до розчарування від того, що їх законні очікування не виправдані та, як наслідок, до душевних хвилювань.

Спори про відшкодування заподіяної фізичній чи юридичній особі моральної (немайнової) шкоди розглядаються, зокрема: коли право на її відшкодування безпосередньо передбачено нормами Конституції або впливає з її положень; у випадках, передбачених ЦК України та іншим законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди; при порушенні зобов'язань,

які підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів» чи інших законів, що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Згідно з положеннями частини першої статті 25 Закону України «Про туризм» туристи і екскурсанти мають право, зокрема на відшкодування моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору.

Відомостей про те, що завдана позивачам моральна шкода була компенсована відповідачем добровільно грішми або в інший спосіб (наданням, за згодою сторін, додаткових туристичних послуг тощо), матеріали справи не містять.

З огляду на зазначене Верховний Суд, враховуючи характер та обсяг заподіяних позивачам моральних страждань, ступінь вини відповідача, а також вимоги розумності і справедливості, вважав за необхідне стягнути з ДП «А.Е.Т шкоди по 500,00 грн кожному.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 30 жовтня 2019 року у справі № 761/35935/15-ц (провадження № 61-23691св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/85582027>

**2.2. Моральна шкода за порушення умов договору про надання туристичних послуг може бути стягнута на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» навіть у тих випадках, коли право на компенсацію моральної шкоди у разі порушення зобов'язань прямо не передбачено законом або умовами договору**

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 30 вересня 2020 року (справа № 610/2510/18-ц) розглянуто скаргу ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 на постанову Харківського апеляційного суду від 01 березня 2019 року у справі за позовом ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 до товариства з обмеженою відповідальністю «Джоін Ап!» (далі – ТОВ «Джоін Ап!»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА\_3 (далі – ФОП ОСОБА\_3), про захист прав споживачів та відшкодування моральної шкоди.

Судом встановлено, що 30 січня 2018 року ОСОБА\_1, яка діяла від імені ОСОБА\_2 та їх малолітньої дитини, уклала із турагентом – ФОП ОСОБА\_3, яка діяла від імені туроператора – ТОВ «Джоін Ап!», договір про надання туристичних послуг. За умовами цього договору позивачі забронювали туристичні послуги з авіаперельотом Харків–Анталія–Харків та розміщенням у готелі Туреччини «Justiniano Deluxe Resort 5\*» у період з 27 липня до 05 серпня 2018 року. Відповідно до умов договору позивачі сплатили агенту повну вартість туристичного продукту у сумі 41 367,00 грн.

26 липня 2018 року турагент повідомила їх про те, що з операційних причин авіапереліт буде здійснено з Анталії не до м. Харкова, а до м. Києва. Позивачів це не влаштовувало, тому 26 липня 2018 року вони відмовилися від туру з огляду

на неприйнятність запропонованих відповідачем альтернативних заходів, однак грошові кошти у сумі 41 367,00 грн були повернуті їм лише 23 серпня 2018 року, після неодноразових звернень до відповідача та після закінчення відпустки ОСОБА\_1, що позбавило їх можливості придбати інший туристичний продукт.

Рішенням Балаклійського районного суду Харківської області 15 листопада 2018 року позов ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 задоволено. Стягнуто з ТОВ «Джоін Ап!» на користь ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 по 5 000,00 грн кожному на відшкодування моральної шкоди.

Постановою Харківського апеляційного суду від 01 березня 2019 року рішення суду першої інстанції скасовано і ухвалено нове рішення про відмову у задоволенні позову, оскільки договором про надання туристичних послуг не встановлено відшкодування моральної шкоди, а відповідно до положень статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією, що у даному випадку не відбулося.

Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції та вважав, що в укладеному між сторонами договорі про надання туристичних послуг не передбачено строки повернення туроператором сплачених туристом коштів у зв'язку із розірванням договору шляхом односторонньої відмови від договору, отже, відповідач повинен був повернути позивачам грошові кошти не пізніше семиденного строку від дня пред'явлення вимоги (частина друга статті 530 ЦК України). Вказане свідчить про порушення ТОВ «Джоін Ап!» своїх зобов'язань щодо повернення коштів за розірванням договором.

Згідно з пунктом 4 частини першої статті 611 ЦК України у разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом, зокрема відшкодування збитків та моральної шкоди.

Установлено, що умовами укладеного між сторонами договору не передбачено відшкодування моральної шкоди у разі порушення зобов'язань.

Разом із тим, відповідно до пункту 5 частини першої статті 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 відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. А тому висновок суду апеляційної інстанції про те, що Законом України «Про захист прав споживачів» не передбачено відшкодування моральної шкоди у зв'язку з порушенням умов договору про надання туристичних послуг є помилковим.

Крім того, відповідно до висновку Великої Палати Верховного Суду, викладеного у постанові від 01 вересня 2020 року у справі № 216/3521/16-ц, вирішуючи спір щодо відшкодування моральної шкоди за порушення споживчого договору, суди мають враховувати, що моральна шкода за порушення цивільно-правового договору як спосіб захисту суб'єктивного цивільного права може бути компенсована і в тому разі, якщо це прямо не передбачено законом або тим

чи іншим договором, і підлягає стягненню на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» навіть у тих випадках, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено.

З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 задовольнити, постанову апеляційного суду скасувати та залишити в силі рішення суду першої інстанції.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду 30 вересня 2020 року у справі № 610/2510/18 (провадження № 61-7414св19) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/92092965>

### 3. Визнання недійсними (нікчемними) умов договору про надання туристичних послуг

3.1. Визнання умов договору про надання туристичних послуг несправедливими можливе, якщо одночасно умови договору порушують принцип добросовісності, призводять до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків сторін та завдають шкоди споживачеві

Такий висновок зробив Верховний Суд у складі колегії суддів Третньої судової палати Касаційного цивільного суду у постанові від 18 грудня 2019 року у справі № 524/5185/17-ц.

У справі, що переглядалася, встановлено, що 22 березня 2017 року ОСОБА\_1 подав заяву до турагента ФОП ОСОБА\_2 на бронювання туристичної поїздки до країн Австрії та Угорщини на період з 08 квітня 2017 року до 11 квітня 2017 року.

Згідно з програмою туру «Угорський чардаш! Відень і Будапешт», яка розміщена на Веб-сторінці відповідача [www.akkord-tour.com.ua](http://www.akkord-tour.com.ua), другого дня подорожі туристам пропонувалось відвідати на вибір сім екскурсій, із записом про їх зміст, відомостями про вартість екскурсій, а також позначкою про необхідність придбання вхідного квитка.

До екскурсій, запропонованих туристам, було включено екскурсію «Термальні купальні графа Сечені», яку ОСОБА\_1 не відвідав, оскільки відмовився придбати вхідний квиток.

Звертаючись до суду із позовом про захист прав споживачів, ОСОБА\_1 посилався на те, що безпосередньо під час туру йому було відмовлено у відвіданні програми «Термальні купальні графа Сечені» за рахунок вартості турпакета, що свідчить про порушення умов договору туроператором.

Верховний Суд погодився із висновками судів попередніх інстанцій про відсутність правових підстав для задоволення позовних вимог та зазначив, що відмова заявника оплатити вхідний квиток для реалізації можливості відвідати екскурсію «Термальні купальні графа Сечені» та інші альтернативні екскурсії

не є порушенням з боку туроператора ТОВ «Аккорд-тур» порядку надання туристичних послуг, і, відповідно, не є підставою для задоволення вимог заявника в цій частині.

Стаття 18 Закону України «Про захист прав споживачів» містить самостійні підстави визнання угоди (чи її умов) недійсною.

Визначення поняття «несправедливі умови договору» закріплено в частині другій статті 18 цього Закону – умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу.

Аналізуючи норму статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів», можна дійти висновку, що для кваліфікації умов договору несправедливими необхідна наявність одночасно таких ознак: по-перше, умови договору порушують принцип добросовісності (пункт 6 частини першої статті 3, частина третя статті 509 ЦК України); по-друге, умови договору призводять до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків сторін; по-третє, умови договору завдають шкоди споживачеві.

З аналізу умов укладеного між сторонами договору на туристичне обслуговування від 22 березня 2017 року не вбачається порушення принципу добросовісності чи істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу, його умови є чіткими та однозначними, у зв'язку з чим відсутні правові підстави для задоволення позову.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 18 грудня 2019 року у справі № 524/5185/17-ц (провадження № 61-14877св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/86717871>

Аналогічні правові висновки викладено у постановках Верховного Суду:

1) від 13 червня 2018 року у справі № 346/3533/16-ц (провадження № 61-29868св18)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/75690232>

2) від 05 вересня 2018 року у справі № 235/2764/16-ц (провадження № 61-6746св18)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/76502928>

3) від 18 березня 2020 року у справі № 645/606/17-ц (провадження № 61-4615св19)

<http://reyestr.court.gov.ua/Review/88375873>

3.2. Умови договору про надання туристичних послуг щодо зменшення розміру пені, передбаченої частиною п'ятою статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів», слід кваліфікувати як нікчемні. Разом з тим розмір неустойки (пені) може бути зменшений за рішенням суду, якщо він значно перевищує розмір збитків

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 30 вересня 2020 року (справа № 559/1605/18) розглянуто скаргу ОСОБА\_1 на постанову Рівненського апеляційного суду від 05 грудня 2019 року у справі за позовом ОСОБА\_1, ОСОБА\_2 до товариства з обмеженою відповідальністю «Тревел Профешнл Груп» (далі – ТОВ «Тревел

Профешнл Груп»), третя особа – фізична особа-підприємець ОСОБА\_3 (далі – ФОП ОСОБА\_3), про захист прав споживачів та відшкодування моральної шкоди.

Судом встановлено, що 07 червня 2018 року між ОСОБА\_1 та ТОВ «Тревел Профешнл Груп», від імені якого діяла ФОП ОСОБА\_3, було укладено договір про надання туристичних послуг (на туристичне обслуговування). У день укладення договору ОСОБА\_1 здійснив оплату турпродукту у розмірі 113 113,00 грн.

Оскільки зобов'язання туроператора з організації та надання туристичних послуг за цим договором було виконано не в повному обсязі (позивачам було видано туристичний ваучер лише на частину сплачених коштів у розмірі 94 750,00 грн), позивачі просили стягнути з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» понесені збитки, пеню за прострочення виконання зобов'язання за кожен день прострочки до моменту виконання рішення в розмірі 3 % вартості послуги за кожен день прострочення, відповідно до частини третьої статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів», а також моральну шкоду у розмірі по 10 000,00 грн кожному.

Рішенням Дубенського міськрайонного суду Рівненської області від 01 липня 2019 року позовні вимоги ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2 задоволені частково. Стягнуто з ТОВ «Тревел профешнл Груп» на користь ОСОБА\_1 18 363,00 грн збитків, 113 113,00 грн пені за невиконання зобов'язання та по 5 000,00 грн відшкодування моральної шкоди на користь ОСОБА\_1 та ОСОБА\_2.

Постановою Рівненського апеляційного суду від 05 грудня 2019 року рішення суду першої інстанції в частині стягнення з ТОВ «Тревел Профешнл Груп» на користь ОСОБА\_1 пені змінено, зменшено її розмір з 113 113,00 грн до 2 000,00 грн, оскільки згідно з пунктом 4.11 укладеного між сторонами договору про надання туристичних послуг у випадку ненадання (прострочення надання) туроператором/турагентом всіх або частини послуг, які входять в замовлений турпродукт за цим договором, турагент/туроператор сплачує замовнику турпродукту неустойку в розмірі 0,01 % від вартості ненаданих послуг за кожен день прострочення надання відповідних послуг, але в будь-якому випадку не більше 2 000,00 грн.

Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке.

Якщо предметом неустойки є грошова сума, її розмір встановлюється договором або актом цивільного законодавства. Сторони можуть домовитися про зменшення розміру неустойки, встановленого актом цивільного законодавства, крім випадків, передбачених законом (частина друга статті 551 ЦК України).

Частиною другою статті 627 ЦК України передбачено, що у договорах за участю фізичної особи – споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів.

Згідно з частиною п'ятою статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством.

Правочин, яким скасовується чи обмежується відповідальність за умисне порушення зобов'язання, є нікчемним (частина третя статті 614 ЦК України).

Оскільки в договорі про надання туристичних послуг від 07 червня 2018 року відбулося обмеження договірної відповідальності (зменшення розміру пені із трьох відсотків до 0,01%, встановлення граничного розміру пені – 2 000,00 грн) без врахування імперативної заборони, передбаченої частиною третьою статті 614 ЦК України, такі умови договору слід кваліфікувати як нікчемні, а до правовідносин сторін слід застосовувати розмір пені, передбачений в частині п'ятій статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів».

Разом з тим розмір неустойки може бути зменшений за рішенням суду, якщо він значно перевищує розмір збитків, та за наявності інших обставин, які мають істотне значення (частина третя статті 551 ЦК України).

Колегія суддів Верховного Суду, з урахуванням меж касаційного перегляду та встановлених судами обставин, зазначила, що стягнення пені (неустойки) у розмірі, який більше ніж у п'ять разів перевищує розмір збитків, не може вважатися таким, що відповідає загальним засадам цивільного законодавства (стаття 3 ЦК України), а тому вважала за можливе зменшити розмір пені до 18 363,00 грн.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 30 вересня 2020 року у справі № 559/1605/18 (провадження № 61-913св20) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/92065561>

**3.3. Недодержання сторонами письмової форми договору на туристичне обслуговування, яка встановлена законом, не має наслідком його недійсність, якщо дії сторін свідчать про те, що між ними фактично виникли договірні відносини**

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 18 грудня 2019 року розглянуто скаргу ОСОБА\_1 на рішення Апеляційного суду Рівненської області від 31 травня 2017 року у справі за позовом ОСОБА\_1 до фізичної особи-підприємця ОСОБА\_2 (далі – ФОП ОСОБА\_2) про повернення коштів у зв'язку з ненаданням послуг.

Суд встановив, що 25 березня 2016 року ОСОБА\_1 звернулася до ФОП ОСОБА\_2 щодо надання туристичних послуг у вигляді організації індивідуального туру до Великобританії в першій половині травня 2016 року, а саме: за допомогою в отриманні візи до Великобританії, та послуг з переїзду, проживання.

Позивач надала і заповнила на вимогу відповідача ряд документів для отримання візи. Укладення договору ФОП ОСОБА\_2 відтермінувалося з різних причин. Позивач **без укладення письмового договору** про надання туристичних послуг сплатила ФОП ОСОБА\_2 49 980,00 грн.

18 квітня 2016 року від посольства Великобританії в Україні надійшов лист-відмова ОСОБА\_1 у видачі візи до цієї країни з підстав ненадання доказів отримання заробітної плати та, відповідно, сумнівів в справжніх намірах щодо



візиту до Об'єднаного Королівства, що призвело до неможливості здійснення ОСОБА\_1 туру до Великобританії.

ОСОБА\_1 звернулася до ФОП ОСОБА\_2 про повернення сплачених коштів, за винятком вартості візи – 87 англійських фунтів стерлінгів. Неповернена сума становить 10 651,78 грн.

У липні 2016 року позивач звернулася до суду з позовом про стягнення з ФОП ОСОБА\_2 13 331,78 грн у зв'язку з ненаданням послуг.

Рішенням Рівненського міського суду Рівненської області від 25 січня 2017 року позов ОСОБА\_1 до ФОП ОСОБА\_2 задоволено частково. Стягнуто з ФОП ОСОБА\_2 на користь ОСОБА\_1 10 651,78 грн неповернених коштів.

Рішенням Апеляційного суду Рівненської області від 31 травня 2017 року рішення суду першої інстанції скасовано та ухвалено нове судове рішення, яким у задоволенні позовних вимог відмовлено.

Апеляційний суд виходив з того, що, оскільки сторони у справі не уклали договору в письмовій формі, не обумовили істотних його умов, то такий договір є неукладеним і відповідно між сторонами не виникли правовідносини, що регулюються нормами Закону України «Про туризм», а тому посилання позивача на статті 20, 25, 30 цього Закону як на правову підставу задоволення позовних вимог є безпідставними. Сплачені позивачем кошти не є збитками в розумінні статті 22 ЦК України, а тому вимоги позивача, з огляду на обраний спосіб захисту порушеного права, є безпідставними.

Верховний Суд не погодився з таким висновком суду апеляційної інстанції з огляду на таке.

Відповідно до частини першої статті 218 ЦК України недодержання сторонами письмової форми правочину, яка встановлена законом, не має наслідком його недійсність, крім випадків, встановлених законом.

Якщо дії сторін свідчать про те, що договір фактично був укладений, суд має розглянути по суті питання щодо відповідності цього договору вимогам закону та залежно від встановлених обставин вирішити питання щодо наслідків його часткового чи повного виконання сторонами.

Суд не врахував, що між сторонами фактично виникли договірні відносини, хоча вони не уклали письмового договору.

Крім того, апеляційний суд не врахував, що відповідач, заперечуючи проти позову, пояснював, що надав позивачу частково туристичні послуги, вартість яких становить спірну суму.

З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА\_1 задовольнити частково, рішення Апеляційного суду Рівненської області від 31 травня 2017 року скасувати, справу направити на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 18 грудня 2019 року у справі № 569/8755/16-ц (провадження № 61-35800св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/86876888>

## 4. Інше

4.1. Заява туриста про відмову від туристичних послуг, надіслана за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку, є правочином, вчиненим у письмовій формі, та має бути прийнята турагентом до виконання з дня її отримання

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 24 жовтня 2018 року розглянуто скаргу ОСОБА\_4 на рішення Дарницького районного суду міста Києва від 04 вересня 2017 року та ухвалу Апеляційного суду міста Києва від 05 грудня 2017 року у справі за позовом ОСОБА\_4 до Товариства з обмеженою відповідальністю «Богемія Сервіс» (далі – ТОВ «Богемія Сервіс», турагент), Товариства з обмеженою відповідальністю «Туристична компанія «Анекс Тур» (далі – ТОВ «Туристична компанія «Анекс Тур», туроператор), третя особа – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, про захист прав споживачів, визнання договору про надання туристичних послуг недійсним та стягнення коштів.

Суд встановив, що 25 грудня 2015 року між ОСОБА\_4 і ТОВ «Богемія Сервіс» був укладений договір про надання туристичних послуг (далі – договір), згідно з яким відповідач зобов'язався надати позивачу комплекс туристичних послуг, за які 25 грудня 2015 року позивач сплатив ТОВ «Богемія Сервіс» 1050,00 дол. США.

28 грудня 2015 року позивач засобами електронної пошти звернувся до ТОВ «Богемія Сервіс» із заявою про відмову туриста від туристичних послуг та вимогою про повернення сплачених за ці послуги грошових коштів.

ТОВ «Богемія Сервіс» не заперечувало отримання цієї вимоги, зазначаючи лише про неналежну її форму.

28 грудня 2015 року ТОВ «Богемія Сервіс» відправило ОСОБА\_4 електронною поштою пакет документів для подорожі, однак останній не скористався туристичною послугою.

У березні 2016 року ОСОБА\_4 звернувся до суду з позовом, у якому просив визнати недійсним договір про надання туристичних послуг від 25 грудня 2015 року з підстав порушення його прав як споживача та стягнути з кожного відповідача по 1 050,00 дол. США, і по 20 тис. грн моральної шкоди.

Рішенням Дарницького районного суду м. Києва від 04 вересня 2017 року, залишеним без змін ухвалою Апеляційного суду міста Києва від 05 грудня 2017 року, у задоволенні позову ОСОБА\_4 відмовлено.

Рішення суду першої інстанції мотивоване тим, що ОСОБА\_4, обґрунтувавши позов поданням відповідачу заяви про відмову від туристичних послуг електронною поштою, не дотримав встановленої договором письмової форми такої заяви, а тому не довів факту належного за формою звернення щодо відмови від послуг. Крім того, позивач не надав доказів наявності договірних відносин між ним і ТОВ «Туристична компанія «Анекс Тур».

Верховний Суд вказав, що цей висновок є передчасним, таким, що не відповідає вимогам закону та обставинам справи, з огляду на зазначене далі.

Пунктом 4.2.2 договору зокрема передбачено, що турист має право відмовитися від замовленого турпродукту, при цьому сплативши ТОВ «Богемія Сервіс» реально понесені турагентом витрати, пов'язані з виконанням зобов'язань за цим договором; заява про відмову туриста від туристичних послуг у письмовій формі приймається турагентом до виконання з дня отримання такої заяви.

Згідно з частиною першою статті 207 ЦК України правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах, у листах, телеграмах, якими обмінялися сторони. Правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо воля сторін виражена за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку.

Частинами першою та другою статті 8 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» встановлено, що юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму. Допустимість електронного документа як доказу не може заперечуватися виключно на підставі того, що він має електронну форму.

Встановивши, що 28 грудня 2015 року ОСОБА\_4 за допомогою електронної пошти подав, а ТОВ «Богемія Сервіс» отримало заяву про відмову від туристичних послуг, що визнається сторонами, суди не надали належної правової оцінки цьому доказу виходячи із зазначених правових норм.

Також суд не надав оцінки правовій поведінці сторін, яка засвідчує їхню волю до настання відповідних правових наслідків. Зокрема, отримавши в електронному вигляді заявку ОСОБА\_4 про відмову від туристичних послуг і достовірно знаючи, що він ними не скористався, ТОВ «Богемія Сервіс» всупереч пункту 4.22 договору не прийняло заявку до виконання з дня отримання, не надало розрахунку понесених витрат за послуги у зв'язку з виконанням замовлення позивача.

З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне касаційну скаргу ОСОБА\_4 задовольнити частково, ухвалу Апеляційного суду міста Києва від 05 грудня 2017 року в частині відмови у задоволенні позову про стягнення грошових коштів та моральної шкоди скасувати, справу в цій частині передати на новий розгляд до суду апеляційної інстанції.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 24 жовтня 2018 року у справі № 753/5060/16-ц (провадження № 61-528св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/77607478>

4.2. Несвоєчасне виготовлення ДМС України паспорта громадянина України для виїзду за кордон у зв'язку з виходом з ладу обладнання не є підставою для відшкодування майнової та моральної шкоди туристу, який не скористався оплаченою раніше туристичною послугою

Постановою Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 25 квітня 2018 року розглянуто скаргу ОСОБА\_4 на рішення Апеляційного суду Київської області від 27 вересня 2016 року за позовом ОСОБА\_4 до Управління державної міграційної служби в Київській області (далі – Управління ДМС України в Київській області), третя особа, яка не заявляє самостійних вимог щодо предмета спору, – Васильківський районний відділ Управління ДМС України в Київській області, про відшкодування майнової та моральної шкоди.

Суд встановив, що 23 березня 2015 року ОСОБА\_4 (турист) та суб'єкт підприємницької діяльності ОСОБА\_5 (туроператор) уклали договір на туристичне обслуговування, відповідно до умов якого позивач сплатила 100 % вартості за туристичні послуги в розмірі 26 460,00 грн.

24 березня 2015 року ОСОБА\_4 звернулася до Васильківського РВ Управління ДМС України в Київській області із заявою-анкетою на оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

02 квітня 2015 року Державне підприємство «Поліграфічний комбінат «Україна» (далі – ДП «Поліграфічний комбінат Україна») поінформувало відповідача про виникнення обставин, які можуть призвести до зупинки процесу персоналізації паспортів: вихід з ладу обладнання, на якому здійснюється персоналізація. Повністю роботу з персоналізації документів було відновлено лише 29 квітня 2015 року.

З не залежних від відповідача причин (вихід з ладу відповідного обладнання) паспорт громадянина України для виїзду за кордон видано ОСОБА\_4 22 травня 2015 року з порушенням 20-денного строку, передбаченого Порядком оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, його тимчасового затримання та вилучення, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 07 травня 2014 року № 152.

У лютому 2016 року ОСОБА\_4 звернулася до суду з позовом, у якому просила стягнути з Управління ДМС України в Київській області на її користь відшкодування майнової шкоди в розмірі 26 460,00 грн та моральної шкоди в розмірі 10 000,00 грн.

Заочним рішенням Васильківського міськрайонного суду Київської області від 02 червня 2016 року позов задоволено. Стягнуто з Управління ДМС України в Київській області на користь ОСОБА\_4 відшкодування майнової шкоди в розмірі 26 460,00 грн, моральної – в розмірі 4 000,00 грн.

Рішенням Апеляційного суду Київської області від 27 вересня 2016 року рішення суду першої інстанції скасовано та ухвалено нове рішення про відмову

в задоволенні позову ОСОБА\_4. Апеляційний суд виходив з того, що порушення строків виготовлення закордонного паспорта позивача сталося не з вини відповідача, а з не залежних від нього причин – вихід з ладу відповідного обладнання, що є обставиною, яка виключає відповідальність Управління ДМС України в Київській області.

Суд також вказав, що відповідно до договору на туристичне обслуговування ОСОБА\_4 мала право відмовитись від туру до його початку за умови оплати туроператору витрат на формування туристичного продукту і забезпечення надання його туристу. Оскільки з моменту повідомлення ДП «Поліграфічний комбінат Україна» про вихід з ладу обладнання і до початку туру у позивача залишалося понад 30 днів, вона мала змогу в порядку, визначеному пунктом 4.2 договору, відмовитися від туру та отримати сплачені кошти, за винятком штрафу, однак таких дій не вчинила.

Верховний Суд звернув увагу на таке.

Загальні підстави відповідальності за завдану майнову і моральну шкоду передбачені нормами статей 1166, 1167 ЦК України, відповідно до яких шкода, завдана фізичній або юридичній особі неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю, відшкодовується особою, яка її завдала, за наявності вини.

Апеляційний суд, вирішуючи спір по суті позовних вимог, урахував зазначені положення закону та дійшов правильних висновків про відсутність підстав для стягнення з Управління ДМС України в Київській області на користь ОСОБА\_4 майнової та моральної шкоди у зв'язку з відсутністю вини відповідача у несвоєчасному виготовленні позивачу паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також відсутністю причинного зв'язку між діями відповідача і тим, що позивач не скористалася оплаченою раніше туристичною послугою.

З огляду на викладене Верховний Суд вважав за необхідне рішення Апеляційного суду Київської області від 27 вересня 2016 року залишити без змін.

Детальніше з текстом постанови Верховного Суду від 25 квітня 2018 року у справі № 367/3748/15-ц (провадження № 61-11489св18) можна ознайомитися за посиланням <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73660799>

Огляд практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду у спорах про захист прав споживачів туристичних послуг / Упоряд.: правове управління (IV) департаменту аналітичної та правової роботи апарату Верховного Суду / Відпов. за вип.: суддя КЦС ВС, к.ю.н. О. В. Білоконь. – Київ, 2020. – 37 с.

**Застереження:** видання містить короткий огляд деяких судових рішень. У кожному з них викладено лише основний висновок щодо правового питання, яке виникло у справі. Для правильного розуміння висловленої в судовому рішенні правової позиції необхідно ознайомитися з його повним текстом, розміщеним у Єдиному державному реєстрі судових рішень.

Стежте за нами онлайн

 [fb.com/supremecourt.ua](https://fb.com/supremecourt.ua)

 [t.me/supremecourtua](https://t.me/supremecourtua)

 [@supremecourt\\_ua](https://@supremecourt_ua)