



## ГОЛОВА ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

---

11/10-381

21.09.2018

Голові Державної служби України з  
питань безпеки харчових  
продуктів та захисту споживачів

**ЛАПІ В.І.**

Шановний Володимире Івановичу!

Надсилаємо адресований Вам депутатський запит народного депутата України Романової А. А., оголошений на засіданні Верховної Ради України 21 вересня 2018 року, для розгляду і надання відповіді автору запиту і Голові Верховної Ради України у встановлений чинним законодавством 15-денний термін.

**Додаток:** депутатський запит на 5 арк. у 1 прим.

З повагою

**А. ПАРУБІЙ**



НАРОДНИЙ ДЕПУТАТ УКРАЇНИ

01008, м. Київ, вул. Грушевського, 5

№ 153/1-991 від 19.09 2018 р.

Голові Державної служби України  
з питань безпечності харчових  
продуктів та захисту споживачів  
Лані В.І.

### ДЕПУТАТСЬКИЙ ЗАПИТ

*щодо захисту споживачів туристичного продукту*

**Шановний Володимире Івановичу!**

Останнім часом дедалі частіше у засобах масової інформації оприлюднюється інформація стосовно порушення прав та інтересів громадян України туристичними операторами, які не задовольняють належним чином права споживачів (туристів), ймовірно реалізуючи неякісний туристичний продукт.

Статтею 6 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 №324/95-ВР (далі – Закон) передбачено, що держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності. При цьому однією із основних цілей державного регулювання в галузі туризму є безпека туризму, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів туристичної діяльності та їх об'єднань.

Права та обов'язки туристів і екскурсантів закріплені у положеннях ст.25 Закону, відповідно до яких туристи і екскурсанти мають право на отримання туристичних послуг, передбачених договором. Проте ситуація, що склалася на туристичному ринку України свідчить про те, що туристи доволі часто не з власної вини, не мають можливості реалізувати власне право на отримання послуг, за які здійснюють передбачену договором оплату.

Зважаючи на те, що такі непоодинокі випадки завдають шкоди не лише інтересам пересічних громадян, які вимушені відстоювати свої права шляхом звернень та довготривалої боротьби із недобросовісними туроператорами та турагентами, але і впливає на імідж держави перед міжнародною спільнотою, на теперішній час виникла необхідність акцентувати увагу на існуючих фактах порушень та усунути умови, що можуть сприяти їх повторенню в майбутньому.

Так, дедалі більше набирають обертів випадки конфліктних ситуацій щодо відомого туроператора «Джоін Ап». Тисячі постраждалих туристів вимушені «бити на сполох», у зв'язку з тим, що сподівалися на якісний рівень надання оплачених послуг, а в дійсності отримали втрачені дні відпустки, зіпсовані емоції, витрачені кошти, і як наслідок – матеріальну та моральну шкоду.

Оминути увагою такі випадки неможливо, оскільки їх кількість зростає із арифметичною прогресією і призводить в свою чергу до збільшення числа осіб, права та інтереси яких порушено. Саме тому вважаю обов'язком дослідити обставини, що передували вищевказаним подіям, з'ясувати їх причини, отримати Ваші пояснення та врешті-решт, у разі встановлення винних осіб, - сприяти притягненню останніх до передбаченої законодавством відповідальності.

Як мені стало відомо, слідчим управлінням Головного управління Національної поліції у місті Києві здійснюється досудове розслідування у кримінальному провадженні за фактом вчинення службовими особами туроператора Oasis Travel, JoinUp, ТОВ «Сієста» та іншими посадовими особами авіакомпаній злочину, передбаченого ч. 4 ст. 190 КК України, які під виглядом надання туристичних послуг, шахрайським шляхом, заволоділи грошовими коштами громадян України в особливо великих розмірах. Про це також було зазначено Віталієм Сердюком 24.07.2018 на власній сторінці соціальної мережі «Facebook». «Подобные действия этого туроператора, с которыми столкнулись и мы, приобрели массовый характер. Тысячи обманутых граждан и совершенно никакой реакции как представителей власти, так и правоохранительных органов. Должностные лица этого туроператора не только не чувствуют укол совести, но и уверены в полной безнаказанности», - повідомляє Віталій Сердюк.

Разом з тим, внесення відомостей щодо ознак вчинення кримінального правопорушення службовими особами «Джоін Ап» не слугувало підставою для припинення конфліктних ситуацій туристів із туроператором.

Зокрема, 7 вересня 2018 року туристи, які здійснили оплату туру до Туреччини та сподівалися на якісний відпочинок, опинилися у скрутному становищі. «Мы должны были улететь утром в пятницу, а вылетели в 21.00 субботы. Все это время мы сидели в аэропорту. При этом уехать возможности не было, так рейс переносили раз десять и на несколько часов. Но самое страшное нас ждало впереди. Мы забронировали отель прямо возле моря и с красивой зеленой территорией. Это были наши ключевые критерии. А поселили нас в отель, который находится на горе», - розповідає Лариса Чепурна (<https://www.segodnya.ua/ukraine/nam-prosto-isportili-dolgozhdannyy-i-nedeshevyy-otpusk-na-join-up-podayut-v-sud-za-moshennichestvo-1169667.html> ).

Публікацією 12 вересня 2018 року у мережі Інтернет знову стало відомо про пасажирів, чартерний рейс яких №5301 за напрямком Київ-Барселона авіакомпанії «YanAir» був затриманий на 16 годин. «Вылет был запланирован на 12 ночи, а перенесен на 4 дня. У нас пропадает целый день, ведь только вечером он прилетит. На рейс вынуждены ждать около 150 пассажиров – целый Boeing. И это уже не впервые: в июле такое происходило, в августе Yanair также в Барселону не вылетал, но 16-часовая задержка впервые», - розповів один із пасажирів (<https://znaj.ua/ru/society/172857-jim-vse-bayduzhe-chergoviy-turoperator-peretvoriv-solodku-mriyu-ukrajinciv-pro-vidpustku-v-spravzhnisinke-peklo> ).

Кількість аналогічних випадків не просто вражає, а перш за все свідчить про необхідність терміново реагувати на останні та унеможливити набуття ними системного характеру.

Разом з тим, значна частина авіаперельотів туроператора «Джоін Ап» виконується повітряними суднами ТОВ «Авіакомпанія Скайап» (код ЄДРПОУ 41403314) та ТОВ «Янеір ЛТД» (код ЄДРПОУ 38267160), у зв'язку з чим останні можуть володіти інформацією про причини виникнення актуалізованої проблеми.

Пунктом 19 ч.1 ст.7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 28.09.2017 №222-VIII встановлено, що туроператорська діяльність підлягає ліцензуванню. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності розроблені відповідно до Законів України «Про ліцензування видів господарської діяльності», «Про туризм», «Про захист прав споживачів» та затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 №991.

Положенням про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 №459 (далі – Положенням) передбачено, що Міністерство економічного розвитку і торгівлі України (далі - Мінекономрозвитку) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України. Згідно п.п.1 п.3 Положення, основними завданнями Мінекономрозвитку є забезпечення формування та реалізація державної політики у сфері туризму та курортів (крім здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів.

Виконання завдань щодо здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства у сфері туризму та курортів покладено на Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, у відповідності до Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 №667 (далі – Положення).

Так, п.п.12 п.4 Положення передбачено, що Держпродспоживслужба відповідно до покладених на неї завдань здійснює у межах повноважень, передбачених законом, державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства з питань туристичної діяльності.

Таким чином, на сьогоднішній день повноваження щодо контролю за дотриманням вимог законодавства з питань туристичної діяльності надано саме Держпродспоживслужбі.

Вказане також підтверджується наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 23.08.2016 №1400 «Про визнання такими, що втратили чинність, деяких наказів Міністерства інфраструктури України», відповідно до якого втратили чинність 10.07.2013 № 465 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 30 липня 2013 року за № 1275/23807 та наказ Міністерства інфраструктури України від 10.07.2013 № 466 «Про затвердження Порядку здійснення контролю за додержанням Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності та форми акта проведення планової (позапланової) перевірки додержання ліцензіатом Ліцензійних умов», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 02 серпня 2013 року за № 1310/23842.

Згідно ст.19-1 Закону України «Про туризм» будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

У відповідності до ст.20 Закону України «Про туризм» за договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його. У договорі на туристичне обслуговування зазначаються істотні умови договору, зокрема характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту).

Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому 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 повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

Також варто наголосити, що ситуації щодо невиконання туроператорами умов договорів, зміни істотних умов останніх без погодження, є кричущою, оскільки не вирішується вже досить тривалий час, а залишення її без належного регулювання, притягнення винних осіб до відповідальності лише буде свідчити про існування реальних проблем туристичного клімату в Україні, а також неспроможність України бути надійним перспективним зовнішньоекономічним партнером, що в свою чергу поставить під сумнів євроінтеграційні прагнення нашої держави.

На підставі цього та керуючись ст. 15 Закону України «Про статус народного депутата України»

#### **ПРОШУ:**

1. Невідкладно дослідити викладені обставини та вжити заходів щодо недопущення у подальшому повторень порушень прав туристів на надання якісних туристичних послуг.
2. Надати роз'яснення, якими саме повноваженнями наділена Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, відносно державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства з питань туристичної діяльності.
3. Надати роз'яснення, чи наділена Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів повноваженнями щодо проведення планового (позапланового) заходу державного нагляду (контролю) за додержанням ліцензіатом вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності (складати за результатами заходів акти).
4. Повідомити, чи здійснювалися впродовж 2017-2018 років Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів планові (позапланові) заходи щодо державного нагляду (контролю) за додержанням

ліцензіатом ТОВ «Джоін Ап!» (код ЄДРПОУ 38729427) вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності.

5. Повідомити, чи здійснювалися впродовж 2017-2018 років Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів планові (позапланові) заходи щодо державного нагляду (контролю) за додержанням ліцензіатом ТОВ «Сієста» (код ЄДРПОУ 32308966) вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності.
6. Повідомити, чи склалися впродовж 2017-2018 років Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів акти за результатами планових (позапланових) заходів щодо державного нагляду (контролю) за додержанням ліцензіатом ТОВ «Джоін Ап!» (код ЄДРПОУ 38729427) вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності.
7. Повідомити, чи склалися впродовж 2017-2018 років Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів акти за результатами планових (позапланових) заходів щодо державного нагляду (контролю) за додержанням ліцензіатом ТОВ «Сієста» (код ЄДРПОУ 32308966) вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності.
8. Надати роз'яснення, хто із посадових осіб туроператора являється відповідальною особою за додержанням ліцензіатом вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності.
9. Провести позапланові заходи щодо державного нагляду (контролю) за додержанням ліцензіатом ТОВ «Джоін Ап!» (код ЄДРПОУ 38729427) вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності.
10. Провести позапланові заходи щодо державного нагляду (контролю) за додержанням ліцензіатом ТОВ «Сієста» (код ЄДРПОУ 32308966) вимог законодавства у сфері провадження туроператорської діяльності.

Про результати розгляду запиту прошу повідомити мене у термін, передбачений законом.

З повагою,

**Народний депутат України**

**А.А. Романова**  
**(посвідчення №157)**