

М. В. СЕМЕНОВА,  
молодший науковий співробітник відділу правового забезпечення функціонування національної інноваційної системи НДІ правового забезпечення інноваційного розвитку НАПрН України

## АЛЬТЕРНАТИВНЕ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ У ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

Статтю присвячено дослідженню питань створення та розвитку ефективного механізму захисту прав споживачів при врегулюванні спорів зі суб'єктами господарської діяльності, що надають туристичні послуги. Звернуто увагу на необхідність забезпечення відповідності національної правової системи стандартам європейської спільноти, зокрема запровадження системи альтернативного вирішення спорів.

**Ключові слова:** альтернативне врегулювання спорів, споживач туристичних послуг, онлайн-платформа.

**Постановка проблеми.** Розвиток туристичної галузі в Україні гальмується недосконалістю нормативно-правової бази, а також недостатньою ефективністю механізмів як державного, так і господарсько-правового регулювання. Крім того що господарська діяльність у туристичній галузі, як і будь-яка господарська діяльність, вимагає державного регулювання, вона ще й поєднує у собі як підприємницьку, так і непідприємницьку господарську діяльність, передбачає особливі заходи, спрямовані на захист прав споживачів туристичних послуг, через що вимагає до себе особливого підходу. Зробити Україну більш привабливою для туристів усього світу можна лише за умови чіткої організації туристичної діяльності та збалансованої правової бази, що забезпечить ефективний захист прав туристів як споживачів при врегулюванні спорів зі суб'єктами господарської діяльності, що надають туристичні послуги.

**Стан дослідження.** Окремі аспекти альтернативного врегулювання спорів, таких як медіація та третейське судочинство, відображені в роботах таких вітчизняних і зарубіжних вчених, як В. П. Козирева [1, с. 122–128], С. А. Курочкін [2, с. 153–161], Н. Вознюк [3, с. 80–83], Ю. Д. Притика [4, с. 73–78], О. М. Спектор [5, с. 102–107] та ін. Недостатньо дослідженими залишаються питання щодо більш сучасних, ефективних, швидких та доступних сторонам способів альтернативного розгляду спорів, які виникають при наданні туристичних послуг.

**Визначення мети.** Стаття спрямована на дослідження проблеми забезпечення захисту інтересів туристів як споживачів шляхом розгляду спорів на платформі ADR (ODR).

**Виклад основного матеріалу.** Орієнтація України на інтеграцію в ЄС обумовлює зобов'язання перед міжнародною спільнотою щодо забезпечення відповідності національної правової системи стандартам європейської спільноти, зокрема створення справді ефективного механізму захисту прав споживачів. У сучасній правозастосовній практиці реалізація права на судовий захист ускладнена тривалою процесуальною процедурою, коли через довготривалість судового процесу питання, з яких подавалися позови, втрачають свою актуальність, а сторони несуть матеріальні та моральні збитки, втрачають час. Тому слід переходити до більш нових та ефективних методів вирішення спорів. Ю. В. Білоусов, Н. Л. Бондаренко-Зелінська розглядають такі способи позасудового вирішення конфліктів: арбітраж, посередництво (медіація), переговори (негоціація), «суддя напрокат» та ін. Також указується, що основне призначення цих процедур полягає в тому, що відбувається фільтрування тих правових спорів, які дійсно потребують повного судового розгляду, від тих, які можна вирішити у позасудовому порядку [6, с. 265–266]. Названі варіанти альтернативного врегулювання спорів (далі – ADR) можна розглянути на прикладі ЄС. Вони працюють по-різному та мають певні недоліки, наприклад, арбітраж (недоліком даного процесу є те, що сторони часто не мають змоги зустрітися, бо перебувають у різних країнах, як висновок, не вистачає заочного вирішення справи, що відбуватиметься без витрат часу та коштів на особисту зустріч), медіація (недоліком є те, що немає жодного обов'язкового рішення медіатора, створення тільки атмосфери для переговорів, яка аж ніяк не говорить про те, що спір буде вирішено). У деяких

країнах ADR охоплює тільки конкретні споживчі спори, наприклад для фінансових послуг, енергопостачання, транспорту. В інших – усі споживчі спори. ADR також застосовує спори в онлайн-режимі, що є досить зручно, зважаючи на те, що трейдер і споживач можуть знаходитися в різних державах.

У зв'язку з поширенням ADR в ЄС розглянемо деякі питання такого їх застосування. Основними положеннями, які впливають на формування системи позасудового вирішення конфліктів у ЄС, можна вважати наступні, які одночасно можуть бути орієнтирами для формування відповідної системи теоретичної та законодавчої сфери в Україні.

Пункт «а» ст. 169 (1), Договору про функціонування Європейського Союзу передбачає, що Союз повинен сприяти досягненню високого рівня захисту споживачів за допомогою заходів, прийнятих відповідно до ст. 114 Договору [7].

Стаття 38 Хартії основних прав Європейського Союзу також передбачає, що політика Союзу – це забезпечення високого рівня захисту прав споживачів [8]. Відповідно до ст. 26 Договору про функціонування Європейського Союзу ринок, який забезпечуватиме вільний рух товарів і послуг, повинен надати споживачам високий рівень безпеки для послуг, у тому числі туристичних [7].

Згідно з п. 4 Директиви 2013/11/ЄС про альтернативні засоби вирішення спорів споживачів та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 і Директиви 2009/22/ЄС (Директива про споживчий ADR) [9] (далі – Директива 2013/11/ЄС) про забезпечення доступу до простих, ефективних, швидких і недорогих способів вирішення внутрішніх та транскордонних спорів, що виникають через продаж або укладання договорів на надання послуг, останні повинні бути на користь споживачам та підвищити їхню впевненість у ринку. Цей доступ повинен застосовуватися онлайн, що особливо важливо, коли споживачі (туристи) перебувають в іншій країні [9]. Тобто названі акценти в цих положеннях підкреслюють значну роль окремих форм ADR при розгляді спорів споживачів з трейдерами.

Системи альтернативного вирішення спорів (Alternative dispute resolution) та онлайн-вирішення спорів (Online dispute resolution – далі ODR) передбачені Директивою 2013/11/ЄС [9] та Регламентом (ЄС) № 524/2013 Європейського парламенту та Ради про онлайн-вирішення спорів і суперечок споживачів та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 і Директиви 2009/22/ЄС (Положення про споживчий ODR) [10] (далі – Регламент (ЄС) № 524/2013). Ці акти пропонують простий, швидкий і недорогий позасудовий розгляд вирішення суперечок між споживачами та трейдерами, під якими ст. 4 Директиви 2013/11/ЄС розуміє будь-яку фізичну або юридичну особу неза-

лежно від форми власності, яка діє в тому числі через будь-яку особу, що діє від її імені або на її користь, для цілей, пов'язаних з торгівлею, бізнесом, ремеслом або професією [9]. У більшості країн ЄС ADR є національною і рідше децентралізованою на регіональному чи місцевому рівні системою або схемою. Процедури засновані на готовності сторін брати участь у процесі. Більшість схем є безкоштовними для споживачів або менше € 50, спір розглядається та вимоги задовольняються протягом 90 днів у середньому [9].

Однак процедура ADR та ODR ще не остаточно сформована в ЄС. Споживачі і трейдери досі не зовсім обізнані про існуючі позасудові механізми відшкодування, і тільки невеликий відсоток громадян знають, як подати скаргу по суті. Процедури врегулювання спорів за допомогою засобів ADR та ODR доступні на сьогодні в ЄС, їх рівень якості істотно різняться в державах-членах за механізмами врегулювання конфліктів. Найбільш чутливим є перехід до застосування нових процедур врегулювання спорів для споживачів туристичних послуг, які у зв'язку з отриманням послуг за межами свого місцеперебування не мають змоги захистити свої порушені права та інтереси під час подорожі.

Ю. В. Білоусов та Н. Л. Бондаренко-Зелінська стверджують, що використання способів альтернативного вирішення правових спорів дасть змогу реально зменшити кількість правових спорів, за вирішенням яких у сучасних умовах суб'єкти спірних правовідносин звертаються до суду [6, с. 268]. У зв'язку з цим новий спосіб альтернативного вирішення спорів, який передбачений Директивою 2013/11/ЄС, дозволить споживачам і продавцям вирішити свої спори швидко та без звернення до суду. Директива 2013/11/ЄС гарантує, що споживачі зможуть здійснювати альтернативне врегулювання щодо всіх видів договірних спорів (за винятком спорів, що стосуються охорони здоров'я та вищої освіти), які вони мають з торговцями, у своїй державі або за кордоном; особливості розгляду спорів щодо послуг, придбаних онлайн, ураховуються в системі ODR (Регламент (ЄС) № 524/2013).

Директива 2013/11/ЄС та Регламент (ЄС) № 524/2013 забезпечують повне охоплення альтернативного врегулювання спорів між споживачами та трейдерами на рівні ЄС. Це означає, що альтернативне вирішення спорів стає доступним для всіх спорів у кожному секторі ринку (наприклад, туризм, банківські послуги) і в кожній державі-члені. Крім того, всі установи повинні відповідати критеріям якості, які гарантують, що вони працюють на ефективній, справедливій, незалежній та прозорій основі. Однак на деякі сектори, наприклад охорони здоров'я та освіти, не поширюватиметься дія Директиви 2013/11/ЄС. Окрім того, на рівні ЄС у системі ADR створена платформа ODR, що існує у формі інтерактивного

веб-сайту, пропонуючи єдину точку входу для споживачів і трейдерів, які прагнуть вирішувати спори, які виникли з онлайн-транзакцій, поза судом. Платформа ODR надає загальну інформацію про резолюцію позасудових договірних спорів між торговцями і споживачами, що випливають з онлайн-продажів і контрактів на обслуговування. Це дозволяє споживачам і торговцям подавати скарги, заповнивши електронну форму скарги доступною мовою з усіх офіційних мов інститутів ЄС і надавши відповідні документи. Платформа ODR також повинна передавати скарги юридичній особі ADR, компетентній для розгляду спору зацікавлених сторін [9].

Ставляться такі завдання щодо побудови Платформи ODR в ЄС:

1) забезпечити електронне подання скарги на особу трейдера;

2) забезпечити заочне вирішення справи, якщо трейдер та споживач знаходяться в різних державах або якщо на це є їхня згода;

3) забезпечити швидке та обгрунтоване вирішення спору між сторонами (максимум 90 днів);

4) держави-члени повинні заохочувати відповідні організації споживачів та бізнесових асоціацій до того, щоб у відкритому вигляді на своїх веб-сайтах вони показували список представництв ADR. Так, усі трейдери повинні будуть інформувати споживачів про альтернативне вирішення спорів, якщо спір не може бути врегульований безпосередньо між споживачем і продавцем. Онлайн-продавці також забезпечуватимуть електронне посилання на платформу ODR на своїх сайтах з метою інформування споживачів [11].

Необхідно звернути увагу на декілька умов регламенту платформи ODR, які, наприклад:

1) впливають на забезпечення врегулювання спору установами ADR достатньо швидко – протягом 90 днів;

2) щодо форми скарги, якщо вона не була повністю заповнена належним чином, то сторона-заявник інформується про це та їй надається час для внесення поправок. Після отримання повністю заповненого бланка скарги платформа ADR повинна в зрозумілій формі і без затримок передати відповідачеві на одній із офіційних мов Європейського Союзу, обраній ним, відповідні дані, заявлені в скарзі;

3) у тому разі, якщо відповідач є трейдером, він повинен протягом 10 календарних днів дати згоду на те, щоб спір вирішувався альтернативним способом. Він також вибирає центр вирішення альтернативного спору, з яким він хотів би співпрацювати далі.

Після отримання від відповідача вищевказаної інформації юридична особа (представник) ADR має у чіткій та зрозумілій формі без зволікання повідомити заявнику на одній з офіційних мов Європейського Союзу, обраній ним, наступну інформацію

щодо надання детальної інформації (після спливу 10 днів) про юридичну особу (представника) ADR, рішення трейдера про погодження щодо розгляду спору саме ADR, назви та контактні дані про контактний пункт ADR у державі-члені, де перебуває заявник.

Детальна інформація про юридичну особу ADR включає в себе:

- назву, контактні дані, веб-сайт;
- збори за процедури ADR, якщо це доречно;
- мову чи мови, на яких процедура ADR може бути проведена;
- середню тривалість даної процедури;
- обов'язковість/необов'язковість висновку;

4) держави-члени можуть на свій розсуд дозволити юридичним особам ADR застосовувати власні процесуальні норми, які дозволять їм відмовитися від даного спору на таких підставах (підстави, за якими юридична особа ADR може відмовитися від спору відповідно до ст. 5 (4) Директиви 2013/11/ЄС) [8]:

а) споживач не намагався зв'язатися з трейдером самостійно, щоб обговорити його скаргу і знайти вирішення даної справи безпосередньо з трейдером;

б) спір є необгрунтованим;

в) спір розглядається або раніше розглядався іншою юридичною ADR або судом;

г) справа такого роду спору може серйозно погіршити ефективне функціонування організації ADR. Якщо юридична особа ADR не в змозі розглянути спір, який був представлений, то повинні бути забезпечені вмотивовані пояснення обом сторонам спору протягом трьох тижнів [9]. ADR платформа автоматично і без зволікання передає скаргу по суті ADR (представнику), де сторони погоджуються з їхніми правилами. Якщо сторони не дійдуть згоди протягом 30 календарних днів після подання скарги або суб'єкт ADR відмовляється вирішувати суперечку з відповідних причин, скарга не повинна бути опрацьована в подальшому. Заявник має бути повідомлений про можливість зв'язку з радником ODR для надання загальної інформації про інші засоби захисту [10];

д) організація ADR, яка погодилася на розгляд спору, має завершити процедуру в строки, зазначені в п. (е) ст. 8 Директиви 2013/11/ЄС. У випадку дуже складних спорів ADR може продовжити розгляд на певний період. Сторони мають бути проінформовані про подовження строків і очікуваний період часу, який необхідний для завершення спору;

е) ADR не вимагає фізичної присутності сторін або їх представників, якщо сторони згодні без зволікання передавати наступну інформацію платформі: I) дата отримання файлу скарги; II) предмет спору; III) дата завершення процедури ADR; IV) результат процедури ADR.

Здійснення в Україні соціально-економічних, політичних, правових перетворень зумовлює необхід-

ність підвищення ефективності захисту деяких категорій суб'єктів, зокрема закріплення конституційних гарантій захисту прав споживачів (ст. 42 Конституції України) [12]. Підвищення рівня добробуту споживачів є механізмом для забезпечення конкуренції. Підтримка прав споживачів в Україні з боку Євросоюзу є частиною Плану дій Україна – ЄС, де наголошено на альтернативних видах урегулювання спорів. Відповідно до Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства ЄС у нашій державі теж повинні впроваджуватись найефективніші види альтернативного врегулювання спорів [13].

В Україні здійснювались кроки в реалізації альтернативних видів вирішення спорів, а саме медіації (проект Закону України «Про медіацію» № 2480–1 від 09.04.2015 р.). Проте тут мають місце значні недоліки у вирішенні спорів, наприклад, медіатор не може чинити жодного тиску на сторони і рішення за них не приймає, він лише створює атмосферу для подальшого вирішення спору сторонами. Медіацію можна застосовувати у вирішенні конфлікту, але тільки на першому етапі – вирішення спору до процедури ADR.

З огляду на вищевикладене пропонуємо ввести механізм альтернативного вирішення спорів у галузі туризму, який дозволить розглядати спори за участю споживачів з використанням онлайн-платформи.

Можна визначити деякі переваги впровадження в національну систему захисту прав споживачів ADR способу вирішення спорів, а саме: 1) відповідатиме не тільки загальній позиції України щодо гармонізації національного законодавства та законодавства ЄС, а й буде набагато ефективнішою моделлю врегулювання, наприклад, туристичних спорів, а також розвантажить роботу суду; 2) з'являються вагомні переваги вирішення спорів даного виду: мінімальний розрив у часі між виникненням конфлікту та часом розгляду спору, що буде свідчити про оперативність; участь у процедурі може бути «заочною»; необмеже-

на можливість залучення представників; процедура вирішення спору є максимально спрощеною та не потребує великих матеріальних затрат та затрат часу; 3) такий механізм стане суттєвим засобом господарсько-правового регулювання, оскільки надасть змогу Мінекономрозвитку накопичувати інформацію про порушення законодавства у сфері туризму та своєчасно реагувати шляхом внесення відповідних законодавчих змін.

Щоб альтернативне вирішення спорів отримало максимальне поширення і підтримку як серед споживачів, так і серед суб'єктів туристичної діяльності, переконані, що спори мають розглядатися тільки з використанням платформи ODR. Це дозволить подавати скаргу з використанням її стандартного уніфікованого бланка з будь-якої точки, де знаходиться заявник, і забезпечить максимально швидке надходження скарги до відповідного органу. Після отримання рішення зобов'язана сторона має виконати його в добровільному порядку. У протилежному разі другій стороні необхідно звернутися в офіційний орган судової влади для розгляду спору в порядку, передбаченому процесуальним законодавством України. При цьому позивач має право посилатися на рішення, прийняте в рамках альтернативного врегулювання спору, як на офіційне підтвердження.

**Висновки.** Вважаємо, що реалізацію політики у сфері альтернативних спорів у галузі туризму доцільно покласти на Міністерство економічного розвитку і торгівлі, яке є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів. Реалізація цієї функції буде здійснюватися Мінекономрозвитку безпосередньо або через уповноважений ним орган, наприклад Управління туризму та курортів, у структурі якого буде створено відділ по вирішенню ADR.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Козирева В. П. Медіація як альтернативний спосіб вирішення господарських спорів / В. П. Козирева, А. П. Гаврилішин // Малий і середній бізнес (право, держава, економіка). – 2011. – № 1/2. – С. 122–128.
2. Курочкин С. А. Выбор между судебным разбирательством и альтернативными способами разрешения правовых споров как итог оценки их эффективности / С. А. Курочкин // Рос. юрид. журн. – 2011. – № 1. – С. 153–161.
3. Вознюк Н. Альтернативні способи вирішення господарсько-правових спорів / Н. Вознюк // Юрид. Україна. – 2013. – № 10. – С. 80–83.
4. Притика Ю. Д. Третейський суд у системі альтернативних способів вирішення спорів / Ю. Д. Притика // Вісн. госп. судочинства. – 2011. – № 6. – С. 73–78.
5. Спектор О. М. Історичні корені виникнення та етапи становлення системи альтернативного вирішення спорів / О. М. Спектор // Право і сусп.-во. – 2010. – № 4. – С. 102–107.
6. Цивільне законодавство України в контексті розвитку європейського приватного права : монографія / Р. О. Стефанчук, Ю. В. Білоусов, Н. Л. Бондаренко-Зелінська [та ін.] ; за заг. ред. Ю. В. Білоусова. – К. : Ред. журн. «Право України», 2013. – 296 с.

7. Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union 2012/C 326/01 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:12012E/TXT>.
8. Хартія основних прав Європейського Союзу [Електронний ресурс] : прийнята в м. Ніцці 07.12.2000. – Режим доступу: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994\\_524](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_524).
9. DIRECTIVE 2013/11/EU of the european parliament and of the council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF>.
10. REGULATION (EU) No 524/2013 of the european parliament and of the council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1470663838899&uri=CELEX:32013R0524>.
11. Opinion of the Committee on legal affairs [Електронний ресурс] // OJ L 271. – 9.10.2002. – Р. 16. – Режим доступу: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A7-2012-0280&language=EN#title2>.
12. Конституція України : від 26.06.1996 № 254к/96-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
13. Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України від 18.03.2004 № 1629-IV // Відом. Верхов. Ради України. – 2004. – № 29. – Ст. 367.

## REFERENCES

1. Kozyrieva, V. P. (2011). Mediatsiia yak alternatyvnyi sposib vyrishennia hospodarskykh sporiv [Mediation as an alternative way to resolve commercial disputes]. *Malyy i serednii biznes(pravo, derzhava, ekonomika) – Small and medium business (law, government, economics)* 2011, 1/2, 122–128 [in Ukrainian].
2. Kurochkin S. A. (2011). Vybory mezhdu sudebnym razbiratelstvom i alternativnymi sposobami razresheniya pravovykh sporov kak itog otsenki ikh effektivnosti [The choice between litigation and alternative ways of resolving legal disputes as a result of evaluating their effectiveness]. *Rossiyskiy yuridicheskiy zhurnal – The Russian Law Journal*, 1, 153–161 [in Russian].
3. Vozniuk, N. (2013). Alternatyvni sposoby vyrishennia hospodarsko-pravovykh sporiv [Alternative ways to resolve economic disputes] *Yurydychna Ukraina – Legal Ukraine*, 10, 80–83 [in Ukrainian].
4. Prytyka, Yu. D. (2011). Treteiskiy sud u systemi alternatyvnykh sposobiv vyrishennia sporiv [The Tribunal in alternative dispute resolution mechanisms] *Visnyk hospodarskoho sudochynstva – Bulletin of economic justice*, 6, 73–78 [in Ukrainian].
5. Spektor, O. M. (2010). Istorychni koreni vynyknennia ta etapy stanovlennia systemy alternatyvnoho vyrishennia sporiv [The historical roots of origin and stages of the system of alternative dispute resolution]. *Pravo i suspilstvo – Law and Society*, 4, 102–107 [in Ukrainian].
6. Stefanchuk, R. O., Bilousov Yu. V., Bondarenko-Zelinska, N. L. (2013) *Tsyvilne zakonodavstvo Ukrainy v konteksti rozvytku yevropeiskoho pryvatnoho prava : monohrafiia [The civil legislation of Ukraine in the context of European Private Law: monograph]* Kyiv : Red. zhurn. «Pravo Ukrainy» [in Ukrainian].
7. Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union 2012/C 326/01. *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:12012E/TXT>. [in English].
8. Khartiia osnovnykh prav Yevropeiskoho Soiuzu (Pryiniata v m. Nitsi 07.12.2000) [Charter of Fundamental Rights of the European Union (adopted in. Nice 07.12.2000)]. *zakon2.rada.gov.ua*. Retrieved from: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994\\_524](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_524) [in English].
9. DIRECTIVE 2013/11/EU of the european parliament and of the council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC. *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF> [in English].
10. REGULATION (EU) No 524/2013 of the european parliament and of the council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) . *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1470663838899&uri=CELEX:32013R0524> [in English].
11. Opinion of the Committee on legal affairs // OJ L 271, 9.10.2002, p. 16. *www.europarl.europa.eu*. Retrieved from <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A7-2012-0280&language=EN#title2> [in English].

12. Konstytutsiia Ukrainy vid 26.06.1996 №254k/96-VR [Constitution of Ukraine of 26.06.1996 №254k/96-VR]. (1996). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy – Supreme Council of Ukraine*, 30, St. 141 [in Ukrainian].
13. Pro Zahalnodierzhavnu prohramu adaptatsii zakonodavstva Ukrainy do zakonodavstva Yevropeiskoho Soiuzu : Zakon Ukrainy vid 18.03.2004 № 1629-IV [On the National Program of Adaptation of Ukraine to the European Union: Law of Ukraine from 18.03.2004 № 1629-IV]. (2004). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy – Supreme Council of Ukraine*, 29, St. 367 [in Ukrainian].

М. В. СЕМЕНОВА

младший научный сотрудник отдела правового обеспечения функционирования национальной инновационной системы НИИ правового обеспечения инновационного развития НАПрН Украины

### АЛЬТЕРНАТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ В ОТРАСЛИ ТУРИЗМА

Статья посвящена исследованию вопросов создания и развития эффективного механизма защиты прав потребителей при урегулировании споров с субъектами хозяйственной деятельности, предоставляющими туристические услуги. Обращено внимание на необходимость обеспечения соответствия национальной правовой системы стандартам европейского общества, в том числе внедрения системы альтернативного урегулирования споров.

**Ключевые слова:** альтернативное урегулирование споров, потребитель туристических услуг, онлайн-платформа.

M. V. SEMENOVA

Junior researcher of the Scientific and Research Institute of Providing Legal Framework for the Innovative Development of National Academy of Law Sciences of Ukraine

### ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN THE SPHERE OF TOURISM

**Problem setting.** The economic activity in the tourism industry provides for special measures aimed at protecting the consumers of tourist services rights while the settlement of disputes with business entities which provide tourist services.

**Analysis of resent researches.** Certain aspects of alternative dispute resolution such as mediation and arbitration proceedings are reflected in the works of the following national and foreign scientists: V. P. Kozyreva, S. A. Kurochkin, N. Vozniuk, Yu. D. Prytyka, O. M. Spektor and others. The insufficiently researched issues are considered to be concerning more modern, efficient, quick, and available to the parties alternative ways of dispute resolution arising from the provision of tourism services.

**Target setting.** The article focuses on the study of the problem of the protection of tourists as consumers through the ADR (ODR) dispute resolution platform .

**Article's main body.** The Directive 2013/11/EU and the Regulation (EC) № 524/2013 provide complete coverage of alternative dispute resolution between consumers and traders on the EU level. That means that the alternative dispute resolution is available for all the dispute parties in every market sector (e.g. tourism, banking) and in each member state. Besides, all institutions must meet quality criteria which guarantees that they act on effective, fair, independent and transparent basis. Some benefits of introducing of ADR method of resolving disputes to the national consumer protection system: 1) to meet not only the general position of Ukraine concerning the harmonization of national legislation and the EU one, but also would be much more effective settlement model, for example, of tourism disputes, as well as to relieve the work of the a court; 2) appearing of significant advantages of disputes resolution of this type: the minimum gap in time between the occurrence of conflict and the time of the dispute, which would indicate the efficiency; participation in the procedure may be «virtual»; an unlimited possibility of participating representatives involvement; the dispute settlement procedure is maximally simplified and does not require high procedural costs and time; 3) such a mechanism would be a significant mean of economic-legal regulation, since it would allow the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine to collect information on violations of legislation in the sphere of tourism and to respond by making appropriate legislative amendments.

**Conclusions.** The implementation of policies in the field of alternative disputes in the sphere of tourism it is dedirable to be entrusted to the Ministry of Economic Development and Trade, which is the main body in the system of Central Executive authorities to ensure forming and implementation of state policy in the sphere of tourism and resorts. The commitment of this function will be implemented by the Ministry of Economic Development and Trade directly or through its authorized body, for example, the Department of Tourism and Resorts in the structure of which the office on the ADR resolution is to be created.

**Key words:** alternative dispute resolution, travel services consumer, online platform.