

Рекомендації
Уповноваженого із захисту державної мови
щодо окремих питань застосування державної мови у діяльності суб'єктів,
що надають туристичні та екскурсійні послуги

Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» (далі – Закон) визначено вимоги щодо застосування державної мови в різних сферах суспільного життя на території України, зокрема й в діяльності суб'єктів, що надають або беруть участь в наданні туристичних та екскурсійних послуг (юридичні особи всіх форм власності, фізичні особи-підприємці, фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, зокрема гіді-перекладачі, екскурсоводи, інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу).

1. Статтею 30 Закону встановлено загальні вимоги щодо мови **обслуговування споживачів**. Зокрема в ній визначено, що мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова. Підприємства, установи та організації всіх форм власності, фізичні особи - підприємці, інші суб'єкти господарювання, що обслуговують споживачів, здійснюють обслуговування та надають інформацію про товари (послуги) державною мовою. Інформація державною мовою може дублюватися іншими мовами. На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін.

Водночас Законом встановлено також окремі вимоги щодо мови **туристичного та екскурсійного обслуговування**. Згідно з частиною восьмою статті 23 Закону мовою туристичного та екскурсійного обслуговування є державна мова. Туристичне чи екскурсійне обслуговування іноземців та осіб без громадянства може здійснюватися іншою мовою.

Отже, при наданні туристичних та екскурсійних послуг громадянам України на території України, зокрема й за допомогою електронних засобів комунікації, має застосовуватися виключно державна мова. Застосування іншої мови, крім державної, допускається лише при наданні таких послуг громадянам інших держав або особам без громадянства.

Однак, оскільки туристи та екскурсанти, також є споживачами, їх персональне обслуговування, що не є безпосередньо туристичним чи екскурсійним обслуговуванням (під час вибору, придбання туристичної чи екскурсійної послуги, при реагуванні на скарги чи пропозиції, оформленні розрахункових чи інших документів, тощо) може здійснюватися на прохання клієнта та за згодою надавача послуг іншою мовою.

2. Відповідно до частини шостої та сьомої статті 27 Закону **інтернет-представництва**, зокрема вебсайти, вебсторінки в соціальних мережах, акаунти в меседжерах, мобільні застосунки тощо, суб'єктів, які надають туристичні чи екскурсійні послуги, виконуються державною мовою. Поряд з версією інтернет-представництв, виконаних державною мовою, можуть існувати версії іншими мовами. Версія інтернет-представництва державною мовою повинна мати не менше за обсягом та змістом інформації, ніж іншомовні версії, та завантажуватися за замовчуванням для користувачів в Україні.

3. Відповідно до статті 28 Закону **інформація для загального ознайомлення** (оголошення, зокрема ті, що містять публічну пропозицію укласти договір, показники, вказівники, вивіски, повідомлення, написи та інша публічно розміщена текстова, візуальна і звукова інформація, що використовується або може використовуватися для інформування необмеженого кола осіб про товари, роботи, послуги, суб'єктів господарювання, зокрема й суб'єктів, які надають туристичні чи екскурсійні послуги), подається державною мовою, якщо інше не встановлено Законом. Інформація для загального ознайомлення може дублюватися іншими мовами відповідно до закону.

4. Згідно зі статтею 32 Закону та статтею 6 Закону України «Про рекламу» **мовою реклами в Україні є державна мова**. Пунктом 15 частини першої Закону України «Про рекламу» встановлено, що реклама – це інформація про особу, ідею та/або товар, розповсюджена за грошову чи іншу винагороду або з метою самореклами в будь-якій формі та в будь-який спосіб і призначена, щоб сформувати або підтримати у прямий (пряма реклама, телепродаж) або непрямий (спонсорство, розміщення товару (продакт-плейсмент) спосіб обізнаність споживачів реклами та їхній інтерес щодо таких особи, ідеї та/або товару.

5. Відповідно до статті 41 Закону **географічні назви**, а також назви скверів, бульварів, вулиць, провулків, узвозів, проїздів, проспектів, площ, майданів, набережних, мостів та інших об'єктів топоніміки населених пунктів виконуються державною мовою. Назви об'єктів топоніміки не перекладаються іншими мовами, а передаються в офіційних документах, медіа, картографічних, довідкових, енциклопедичних, навчальних та інших виданнях за допомогою літер відповідного алфавіту згідно із звучанням державною мовою.

6. Водночас, варто зауважити, що відповідно до статті 42 Закону **торговельні марки** (знаки для товарів і послуг) використовуються (зокрема, наприклад, в рекламі, інформації для загального ознайомлення, інформації про товари та послуги тощо) у тому вигляді, в якому їм надана правова охорона.

7. Статтею 49 Закону визначено, що **завданнями Уповноваженого із захисту державної мови** (далі – Уповноважений) є: 1) захист української мови як державної; 2) захист права громадян України на отримання державною мовою інформації та послуг у сферах суспільного життя, визначених цим Законом, на всій території України і усунення перешкод та обмежень у користуванні державною мовою.

З метою реалізації покладених на нього завдань Уповноважений, серед іншого: розглядає скарги фізичних і юридичних осіб на дії та бездіяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій всіх форм власності, інших юридичних і фізичних осіб щодо дотримання вимог законодавства про державну мову; складає протоколи та **застосовує стягнення** у випадках, встановлених законом.

Згідно зі статтею 57 Закону за повторне протягом року порушення вимог, встановлених статтею 30 цього Закону, Уповноважений накладає на суб'єктів господарювання, що провадять господарську діяльність на території України, штраф у розмірі від трьохсот до чотирьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

На підставі статті 244-24 та відповідно до статті 188-52 Кодексу України про адміністративні правопорушення (КупАП) за порушення вимог Закону України

«Про забезпечення функціонування української мови як державної» щодо застосування державної мови Уповноважений застосовує адміністративне стягнення у вигляді штрафу від двохсот до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (3400 – 8500 грн.) або попередження, якщо порушення вчинене вперше. За повторне протягом року вчинення порушення, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню Уповноважений накладає штраф від п'ятисот до семисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (8500 – 11900 грн.).

8. Більше про вимоги законодавства про державну мову та про діяльність Уповноваженого із захисту державної мови можна дізнатися на офіційному сайті Уповноваженого: <https://mova-ombudsman.gov.ua>