

Міністерство освіти і науки України  
Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича

М. М. Гудима-Підвербецька  
Ю. П. Пацурківський  
В. М. Никифорак  
М. М. Гудима

**ДОГОВОРИ**  
**У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ**  
**Навчально-методичний посібник**



Чернівці  
Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича  
2022

УДК 347.454.5(477)(075.8)

Г 93

*Друкується за ухвалою Вченої ради  
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича  
(протокол № 3 від 25.10.2021 року)*

**Рецензенти:**

**Слома Валентина Миколаївна**, докторка юридичних наук, доцент, доцентка кафедри цивільного права і процесу Західноукраїнського національного університету, заступник декана юридичного факультету;

**Схаб-Бучинська Тетяна Ярославівна**, кандидатка юридичних наук, доцентка кафедри цивільного права навчально-наукового юридичного інституту ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».

**Гудима-Підвербецька М.М., Пацурківський Ю.П.,  
Никифорак В.М., Гудима М.М.**

Г 93 Договори у сфері надання послуг : навч.-метод. посібник. /  
М.М. Гудима-Підвербецька, Ю.П. Пацурківський, В.М. Никифорак,  
М.М. Гудима. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 204 с.

ISBN 978-966-423-682-6

Навчально-методичний посібник підготовлений та розроблений згідно з робочою навчальною програмою вибіркового курсу «Договори у сфері надання послуг» для спеціальності 081 «Право» та є завершеним навчальним виданням, необхідним і достатнім для повного вивчення курсу «Договори в сфері надання послуг».

Для проведення лекційних і практичних занять зі студентами юридичних факультетів.

ISBN 978-966-423-682-6

**347.454.5(477)(075.8)**

© Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича, 2022

© Гудима-Підвербецька М.М., 2021

© Пацурківський Ю.П., 2021

© Никифорак В.М., 2021

© Гудима М.М., 2021

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
2. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У СТРУКТУРІ ОПП .....	5
3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	7
4. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....	12
4.1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ .....	12
4.2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....	13
4.3. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ .....	14
4.4. ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ.....	15
4.5. САМОСТІЙНА РОБОТА .....	16
5. ТЕМИ ТА ЗМІСТ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ.....	18
6. ТЕМИ ТА ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЇХ ВИВЧЕННЯ .....	25
7. СИСТЕМА КОНТРОЛЮ Й ОЦІНЮВАННЯ.....	193
8. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЗАЛІКУ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДОГОВОРИ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ».....	198
9. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДОГОВОРИ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ» .....	201

## ВСТУП

У цивільному праві послуги розглядаються як окремий вид об'єктів цивільних прав (ст. 177 Цивільного кодексу (далі – ЦК України), яким притаманна своєрідна природа і спільні характерні ознаки. Усі договори, предметом яких вони виступають, поєднуються в єдиний тип цивільно-правових договорів, а саме: договори про надання послуг, охоплюючий найбільший масив договірних видів, у порівнянні з іншими типами договорів. Водночас у правовому регулюванні договірних цивільних правовідносин з надання послуг простежується чи не найбільше суперечностей та неточностей. Із прийняттям ЦК України ситуація дещо змінилася у зв'язку з введенням до нього самостійної глави 63 «Послуги. Загальні положення», норми якої, незважаючи на відсутність чіткого визначення категорії «послуга», загальні й застосовуються до всіх договорів про надання послуг, якщо це не суперечить суті зобов'язання (ч. 2 ст. 901 ЦК України). Цивільний кодекс України також закріпив основні договірні конструкції з надання послуг, що спрощує порядок оформлення відносин сторін, яким не потрібно займатись винахідництвом, щоб урегулювати відносини з договору, наприклад, перевезення, транспортного експедирування, зберігання, страхування, комісії, доручення, управління майном тощо, адже ці конструкції вже прописані в чинному законодавстві й вивчалися студентами в рамках курсу «Цивільне право (особлива частина)». Сам перелік послуг, будучи невичерпним, не є ні конкретним, ні орієнтовним, ані в ЦК чи юридичній літературі. А таких послуг є чимало, правове регулювання відносин з надання окремих з них, не зазначених у відповідних главах ЦК України, здійснюється спеціальними законами та підзаконними нормативними актами. Більше того, з поглибленням та ускладнення економічних зв'язків у внутрішньому та зовнішньому оборотах виникають нові, раніше неіснуючі, послуги, які потребують актуального правового регулювання, натомість уже існуючі потребують актуалізації такого регулювання з огляду на зміни соціально-економічних умов і необхідності надання дієвого механізму захисту прав та інтересів учасників цих відносин, і, як наслідок, отримання суспільством прогнозованих економічних

вигод від них. Власне на освоєння особливостей цивільно-правового регулювання договірних відносин з надання правничих послуг, ріелторських, медичних, освітніх, готельних, туристичних, охоронних, ритуальних послуг, на базі знань, отриманих студентами з курсу дисциплін «Цивільне право (загальна частина)», «Цивільне право (особлива частина)», спрямовується даний курс.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є правові норми, що регулюють договірні відносини у сфері надання послуг, а саме: регулювання договірних відносин з надання правничих послуг, ріелторських, медичних, освітніх, готельних, туристичних, охоронних, ритуальних послуг.

## **2. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У СТРУКТУРІ ОПП**

**Метою навчальної дисципліни** є формування усвідомленого розуміння студентами суті цивільно-правового регулювання послуг, закріплення знань основних інститутів, категорій і понять, отриманих при вивченні курсу «Цивільне право», розуміння особливостей правового регулювання надання послуг; розкриття найважливіших категорій і конструкцій договорів з надання послуг, законодавства у цій сфері, основних тенденцій його розвитку та застосування правозастосовними органами норм чинного законодавства щодо укладання зміни, виконання договорів з надання послуг. Вивчення дисципліни має на меті набуття студентами практичних навичок з аналізу, тлумачення і застосування цивільно-правових норм у сфері надання послуг, уміння розв'язувати конкретні правові ситуації, які виникають у сфері договірних відносин з надання послуг. Також студенти мають здійснювати аналіз правозастосовної практики, судових рішень і рішень органів державної влади в частині регулювання договірних відносин з надання послуг. Вивчення курсу «Договірні відносини у сфері надання послуг», окрім того, сприятиме розвитку творчих навиків щодо правового забезпечення надання послуг й оформлення процесу їх надання, а також слугуватиме формуванню високого рівня правосвідомості при здійсненні підприємницької діяльності.

Дана мета зумовила в межах навчальної дисципліни завдання, що проявляються у наданні здобувачам вищої освіти відповідних знань і розумінь щодо:

- специфіки послуги як об'єкта цивільних правовідносин, зобов'язань, які з приводу нього виникають, і договору про надання послуг як підстави виникнення зобов'язань з надання послуг; ретроспективу формування цих правових інститутів;
- особливостей реалізації та застосування норм цивільного законодавства, що регулюють договірні відносини у сфері надання послуг і процесуального права щодо процедури здійснення захисту прав та інтересів сторін договору в разі їх порушення;
- специфіки правового регулювання правничих послуг і основних їх різновидів;
- правового регулювання сутності, специфіки, порядку укладення та виконання договору про надання ріелторських послуг;
- особливостей правового регулювання надання медичних послуг;
- специфіки надання договірних освітніх послуг;
- загальнотеоретичних засади цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг і захисту прав споживачів цих послуг;
- суті, специфіки правового регулювання туристичних послуг, оформлення договірних відносин виконавця туристичних послуг і замовника, порядку виконання договору про надання туристичних послуг і відповідальності сторін за його порушення;
- суті цивільно-правових договірних відносин з надання охоронних послуг;
- теоретичних аспекті договірного регулювання відносин з надання ритуальних послуг;
- міжнародних стандартів прав людини, положень Конвенції про захист прав людини й основоположних свобод, а також практики Європейського суду з прав людини.

## **Місце навчальної дисципліни у структурі ОПП (Пререквізити, постреквізити)**

Навчальна дисципліна «Договори у сфері надання послуг» належить до дисциплін вільного вибору професійного циклу. Дисципліна вивчається у 8 семестрі.

Даний курс похідний з навчальної дисципліни «Цивільне право», тому насамперед ґрунтується на знаннях, отриманих студентами при вивченні цивільного права щодо послуг як об'єктів цивільного права та регулювання надання послуг. Але курс спрямований на поглиблене вивчення окремих видів договорів надання послуг, не охоплених програмою курсу «Цивільне право (особлива частина)» і має, насамперед, практико-зорієнтований характер.

Підвищує ефективність засвоєння курсу даної навчальної дисципліни наявність необхідних знань, умінь і володіння навичками, які формувались такими дисциплінами як: «Вступ до права», «Основи римського приватного права», «Цивільне право (загальна частина)», «Цивільне право (особлива частина)».

Дисципліни, які будуть використовувати результати навчання даного курсу: «Цивільне процесуальне право», «Міжнародне приватне право».

### **3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Договори у сфері надання послуг» студент буде знати та розуміти:

- ретроспективи формування інституту «послуг» і окремих їх видів і розуміти специфіку такого формування;
- теоретичні підходи до визначення поняття «послуга» як об'єкта цивільних правовідносин і предмета договору про надання послуг;
- юридичну природу «послуги»;
- класифікацію послуг у цивільному праві, розуміти специфіку їх видів;
- критерії розмежування послуг і робіт;
- цивільно-правову характеристику договору надання послуг, порядок його укладення та виконання;
- розмежування «правничої допомоги» та «правничих послуг»;

- поняття договору про надання правничої допомоги; правове становище сторін договору про надання правничої допомоги; порядок його укладення, виконання та розірвання;
- підстави, умови та форми цивільно-правової відповідальності виконавця за договором про надання правничої допомоги;
- правову природу, поняття й ознаки посередницької ріелторської послуги;
- договір про надання ріелторських послуг, його специфіку та місце в системі цивільно-правових договорів; істотні умови та форму договору; правове становище сторін договору про надання ріелторських послуг і особливості виконання договору; специфіку відповідальності ріелтора за неналежне виконання договору, цивільно-правову відповідальність сторін за цим договором;
- межі цивільно-правового регулювання відносин з надання медичних послуг;
- юридичну природу договору про надання медичних послуг; співвідношення понять медична допомога і медична послуга;
- специфіку договору надання медичних послуг; його суб'єктний склад, порядок укладення, в тому числі особливості узгодження предмета, умови про ціну і якість виконання договору; правове становище сторін договору про надання медичних послуг; відповідальність виконавця медичної послуги та її замовника чи пацієнта; підстави зміни, розірвання чи відмови від договору про надання медичних послуг; окремі види договірних зобов'язань у сфері надання медичних послуг;
- поняття освітньої послуги та правове регулювання надання освітніх послуг;
- договір про надання освітніх послуг, порядок його укладення, істотні умови, права й обов'язки виконавця та споживача освітніх послуг; відповідальність виконавця та споживача освітніх послуг; порядок зміни та розірвання договору;
- поняття «готелю» та «готельних послуг», ознаки останніх;
- правову природу договору про надання готельних послуг та його поняття; сторони, особливості укладення; основні обов'язки виконавця та замовника готельних послуг; порядок надання готельних послуг і порядок їх оплати; специфіку



цивільно-правової відповідальності виконавця за порушення договору про надання готельних послуг;

- поняття туристичної послуги та її якості;
- поняття та правовий статус суб'єктів туристичної діяльності – туриста та замовника туристичної послуги;
- поняття та місце договору про надання туристичних послуг у системі зобов'язань і відмежування від суміжних договорів;
- порядок укладення договору про надання туристичних послуг; права й обов'язки сторін; зміну і розірвання договору; підстави, умов, форми та специфіки відповідальності туроператора (турагента) за порушення умов договору про надання туристичних послуг;
- поняття та види охоронних послуг;
- специфіку та порядок укладення договору охорони, його особливості, істотні умови та зміст; порядок виконання договору охорони; припинення договору; підстави й умови відповідальності сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору; спеціальні підстави звільнення виконавця від відповідальності, передбачені договором;
- окремі різновиди договору охорони: договір на охорону об'єктів, договір охорони майна, що знаходиться в житлових приміщеннях, договір охорони життя та здоров'я фізичної особи (тілоохоронництва);
- поняття ритуальної послуги та її ознаки;
- дефініцію поняття договору-замовлення на організацію та проведення поховання, його відмежування від договору про надання ритуальних послуг, їх правову природу, предмет і зміст; правовий статус сторін; особливості виконання договору та відповідальності сторін за порушення його умов;
- міжнародні стандарти прав людини, положень Конвенції про захист прав людини й основоположних свобод, а також практики Європейського суду з прав людини у сфері, що охоплюється тематикою курсу;

Навчальна дисципліна спрямована на вироблення у студентів таких **когнітивних умінь** у предметній сфері договірних відносин з надання послуг:

- вільно оперувати основними поняттями і категоріями та правовими конструкціями договорів з надання послуг;
- розпізнавати у правовій дійсності цивільно-правові конструкції з надання послуг;
- самостійно опрацьовувати з множинних джерел правову інформацію сфери договірних відносин з надання послуг;
- використовувати знання з вибіркової дисципліни «Договори у сфері надання послуг» під час розв'язання конкретних правових ситуацій;
- правильно обирати методологічний інструментарій для аналізу конкретної правової ситуації у сфері захисту прав учасників договірних відносин з надання послуг;
- знаходити належні та прийнятні для юридичного аналізу факти;
- логічно і професійно здійснювати аргументацію при розкритті конкретних юридичних конструкцій надання послуг;
- міркувати, аналізувати, порівнювати, узагальнювати, критично мислити, брати участь у дискусіях, аргументувати свої думки, обирати оптимальне з-поміж альтернативних рішень і підходів для правильного розв'язку правової ситуації;
- формулювати, узагальнювати положення, висновки та практичні рекомендації під час процедури та результатів застосування законодавства, що регламентує порядок надання послуг на практиці;
- захищати права та інтереси учасників договірних зобов'язань з надання послуг, надавати кваліфіковану правову допомогу у цій сфері, базуючись на накопичених знаннях;
- складати проекти договорів про надання послуг;
- консультувати щодо можливих способів захисту прав та інтересів сторін договірних відносин з надання послуг;
- доносити до респондента матеріал доступно і зрозуміло;
- застосовувати набуті знання у повсякденній практичній професійній діяльності;
- використовувати на доктринальному і практичному рівнях, в тому числі шляхом національних і міжнародних судових інституцій, досвід ефективного захисту прав сторін договір про надання послуг.

Процес вивчення дисципліни здобувачами вищої освіти спрямований на формування таких **загальних і професійних компетентностей**:

- застосовувати знання у практичних ситуаціях (ЗК2);
- спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово (ЗК4);
- навчитися й оволодівати сучасними знаннями (ЗК7);
- реалізувати свої права й обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні (ЗК11);
- зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку права, його місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій (ЗК13);
- здатність до міжособистісної взаємодії (ЗК 17);
- знання і розуміння ретроспективи формування правових і державних інститутів (ФК2);
- знання і розуміння міжнародних стандартів прав людини, положень Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, а також практики Європейського суду з прав людини (ФК4);
- застосовувати знання завдань, принципів і доктрин національного права, а також змісту правових інститутів, щонайменше з таких галузей права, як: конституційне право, адміністративне право і адміністративне процесуальне право, цивільне і цивільне процесуальне право, кримінальне і кримінальне процесуальне право (ФК7);
- визначати належні та прийнятні для юридичного аналізу факти (ФК11);
- здатність до критичного та системного аналізу правових явищ і застосування набутих знань у професійній діяльності (ФК13);

- розуміння природи правової культури та здатність діяти відповідно з нею (ФК 17).

**Програмні результати навчання здобувачів вищої освіти спрямовані на те, щоб:**

- здійснювати аналіз суспільних процесів у контексті аналізованої проблеми, демонструвати власне бачення шляхів її розв’язання (ПРН 2);
- використовувати різноманітні інформаційні джерела для повного та всебічного встановлення певних обставин (ПРН 8);
- доносити до респондента матеріал з певної проблематики доступно і зрозуміло (ПРН 12);
- вільно використовувати для професійної діяльності доступні інформаційні технології та бази даних (ПРН 15);
- демонструвати необхідні знання та розуміння сутності та змісту основних правових інститутів і норм фундаментальних галузей права (ПРН 19);
- застосовувати набуті знання у різних правових ситуаціях, виокремлювати юридично значущі факти і формувати обґрунтовані правові висновки (ПРН 21).

## 4. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДОГОВОРИ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ»

### 4.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кре-дитів	годин	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	4	8	3.0	90	15	30			45		залік
Заочна	4	8	3.0	90	4	6			80		залік

## 4.2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Теми лекційних занять</b>	<b>Змістовий модуль 1.</b>											
Тема 1.1. Загальна характеристика зобов'язань з надання послуг. Договір надання послуг		2	4			6						8
Тема 1.2 Особливості надання правничих послуг		1	2			5			1			8
Тема 1.3 Договір про надання ріелторських послуг		2	2			5		1	1			8
Тема 1.4. Надання медичних послуг		2	4			4		1	1			8
Тема 1.5 Надання освітніх послуг		1	4			4						8
Разом за ЗМ1		8	16			24		2	3			40

Теми лекційних занять	Змістовий модуль 2.										
Тема 2.1 Договір про надання готельних послуг		2	4			6			1		10
Тема 2.2 Договір про надання туристичних послуг		2	4			5		1	1		10
Тема 2.3 Договір охорони		2	4			5		1	1		10
Тема 2.4 Надання ритуальних послуг		1	2			5					10
Разом за ЗМ 2		7	14			21		2	3		40
<b>Усього годин</b>		15	30			45		4	6		80

#### 4.3. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№	Назва теми
1	Тема 1.1. Загальна характеристика зобов'язань з надання послуг. Договір надання послуг
2	Тема 1.2. Особливості надання правничих послуг
3	Тема 1.3 Договір про надання ріелторських послуг
4	Тема 1.4. Надання медичних послуг
5	Тема 1.5. Надання освітніх послуг
6	Тема 2.1. Договір про надання готельних послуг
7	Тема 2.2. Договір про надання туристичних послуг
8	Тема 2.3. Договір охорони
9	Тема 2.4. Надання ритуальних послуг

#### 4.4. ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

№	Назва теми Реферативні доповіді, есе
1	<b>Тема 1.1.</b> Загальна характеристика зобов'язань з надання послуг. Договір надання послуг 1. Правове регулювання договірних відносин з надання послуг. 2. Зближення правового режиму робіт і послуг
2	<b>Тема 1.2.</b> Особливості надання правничих послуг 1. Специфіка надання послуг адвокатом.
3	<b>Тема 1.3.</b> Договір про надання ріелторських послуг 1. Посередницькі послуги згідно з українським і зарубіжним законодавством. 2. Місце договору про надання ріелторських послуг серед посередницьких договорів.
4	<b>Тема 1.4.</b> Надання медичних послуг 1. Види лікувально-профілактичної допомоги населенню та правовий режим традиційної медицини 2. Джерела правового регулювання надання медичних послуг. 3. Класифікація договорів у медичній сфері. 4. Захист прав пацієнтів при наданні медичних послуг. 5. Окремі види договірних зобов'язань у сфері надання медичних послуг.
5	<b>Тема 1.5.</b> Надання освітніх послуг 1. Правове регулювання надання освітніх послуг. 2. Специфіка договору про навчання у закладі вищої освіти. 3. Відповідальність виконавця та споживача за договором про надання освітніх послуг.
6	<b>Тема 2.1.</b> Договір про надання готельних послуг 1. Еволюція правового регулювання надання готельних послуг в Україні. 2. Особливості порядку надання готельних послуг.
7	<b>Тема 2.2.</b> Договір про надання туристичних послуг 1. Правові акти, які регулюють туристичну діяльність в Україні та у сфері міжнародного туризму. 2. Порядок укладення договору про надання туристичних послуг. Пакет документів при оформленні туру. 3. Порядок дотримання митних і візових формальностей при наданні туристичних послуг. 4. Захист прав та інтересів туристів.
8	<b>Тема 2.3.</b> Договір охорони 1. Основні тенденції та особливості правового регулювання надання послуги охорони на території України
9	<b>Тема 2.4.</b> Надання ритуальних послуг 1. Поняття ритуальної послуги та специфіка договірних відносин, що опосередковують їх надання

## 4.5. САМОСТІЙНА РОБОТА

№	Назва теми	Кількість годин	
		дфн	зфн
1	<p><b>Тема 1.1.</b> Загальна характеристика зобов'язань з надання послуг. Договір надання послуг.</p> <p>1. Генезис зобов'язання з надання послуг і сучасне правове регулювання в Україні та за її межами.</p> <p>2. Застосування цивільно-правових моделей для регулювання безкоштовних послуг.</p>	6	8
2	<p><b>Тема 1.2.</b> Особливості надання послуг юридичного характеру</p> <p>1. Правова природа відносин з надання безкоштовної правової допомоги.</p>	5	8
3	<p><b>Тема 1.3.</b> Договір про надання ріелторських послуг</p> <p>1. Відшкодування ріелтором збитків, завданих клієнту наданням недостовірної інформації, укладенням договору з порушенням законодавства чи порушенням інших умов договору.</p> <p>2. Випадки та форми відповідальності замовника ріелторської послуги за порушення умов договору.</p>	5	8
4	<p><b>Тема 1.4.</b> Надання медичних послуг</p> <p>1. Нематеріальні блага людини (життя, здоров'я) як об'єкт впливу медичної послуги.</p> <p>2. Гарантії якості медичної послуги.</p> <p>3. Цивільно-правовий аналіз поняття «медична помилка».</p>	4	8
5	<p><b>Тема 1.5.</b> Надання освітніх послуг</p> <p>1. Співвідношення цивільного законодавства та законодавства про освіту в регулюванні порядку надання освітніх послуг.</p> <p>2. Типові дефекти освітньої послуги.</p>	4	8
6	<p><b>Тема 2.1.</b> Договір про надання готельних послуг</p> <p>1. Правова природа договору про надання готельних послуг.</p> <p>2. Форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг.</p>	6	10
7	<p><b>Тема 2.2.</b> Договір про надання туристичних послуг</p> <p>1. Місце договору про надання туристичних послуг у системі зобов'язань і відмежування від суміжних договорів</p> <p>2. Зміна і розірвання договору: особливості повернення (неповернення) внесеної оплати при відмові</p>	5	10



	від туристичної послуги або його зриву з інших причин (залежних і не залежних від замовника)		
8	<b>Тема 2.3. Договір охорони</b> 1. Місце договору охорони в системі договірних права України та зарубіжжя	5	10
9	<b>Тема 2.4. Надання ритуальних послуг</b> 1. Особливості виконання договору-замовлення на організацію та проведення поховання	5	10

\* ІНДЗ – для змістового модуля або в цілому для навчальної дисципліни за рішенням кафедри (викладача).

## 5. ТЕМИ ТА ЗМІСТ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

#### 1.1. Загальна характеристика зобов'язань з надання послуг. Договір надання послуг

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні специфіки послуги як об'єкта цивільних правовідносин, зобов'язань, що з приводу нього виникають, і договору про надання послуг як підстави виникнення зобов'язань з надання послуг. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

а) розглянуто соціально-правові аспекти поняття послуги та договору як підстави зобов'язання за договором надання послуг;

б) розкрито генезис зобов'язання з надання послуг і сучасне правове регулювання в Україні та за її межами;

в) досліджено класичні та сучасні критерії розмежування зобов'язань щодо виконання робіт і надання послуг; простежено зближення правового режиму робіт і послуг;

г) простежено джерела правового регулювання надання послуг;

г) з'ясовано та розкрито елементи договору надання послуг;

д) виокремлено ознаки якісної послуги та форми винагороди за її надання;

е) досліджено особливості укладення договору про надання послуг;

є) з'ясовано поняття та елементи належного виконання зобов'язань про надання послуг;

ж) розкрито порушення зобов'язань з договору про надання послуг та їх правові наслідки; особливості відповідальності сторін за договором надання послуг та його припинення;

з) проаналізовано можливість застосування цивільно-правових моделей для регулювання безкоштовних послуг.

#### 1.2. Особливості надання правничих послуг

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні та розкритті специфіки правового регулювання правничих послуг та основних їх різновидів. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

- а) розкрито поняття послуги «юридичного» і «фактичного» характеру;
- б) досліджено співвідношення категорій «правнича допомога» та «правничі послуги»;
- в) проведено відмежування допомоги від послуги;
- г) дослідження розуміння поняття «правничі послуги» та критерії їх якості;
- г) проаналізовано правову природу договору про надання правничих послуг;
- д) проведено класифікацію договорів про надання правничих послуг;
- е) розкрито істотні умови договору про надання правничих послуг;
- є) досліджено порядок укладення договору про надання правничої допомоги;
- ж) проаналізовано право замовника на відмову від правничої послуги;
- з) розкрито питання відповідальності виконавця за неякісну правничу послугу.

### **1.3. Договір про надання ріелторських послуг**

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні й розкритті правового регулювання суті, специфіки, порядку укладення та виконання договору про надання ріелторських послуг. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

- а) досліджено поняття та ознаки посередницької послуги згідно українського і зарубіжного законодавства;
- б) розкрито правову природу, поняття та ознаки посередницької ріелторської послуги;
- в) визначено поняття договору про надання ріелторських послуг, окреслено його специфіку та місце в системі цивільно-правових договорів;
- г) розкрито істотні умови договору (в т.ч. предмет договору, винагороду ріелтера, її залежність (чи незалежність) від досягнення результату та способи її визначення) та форму договору;
- д) досліджено сторони договору про надання ріелторських послуг та їх правове становище;

е) проаналізовано порядок і форму укладення договору про надання ріелторських послуг;

є) виявлено особливості виконання договору про надання ріелторських послуг;

ж) розкрито питання цивільно-правової відповідальності сторін за договором про надання ріелторських послуг.

#### **1.4. Надання медичних послуг**

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні й розкритті особливостей правового регулювання надання договірних медичних послуг. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

а) проаналізовано правову природу відносин з надання медичної допомоги;

б) розкрито поняття й особливості договору про надання медичних послуг;

в) досліджено сторони договору про надання медичних послуг;

г) розкрито набуття чинності та порядок укладання договору про надання медичних послуг;

ґ) досліджено істотні умови договору про надання медичних послуг;

д) розкрито особливості форми договору про надання медичних послуг;

е) проаналізовано підстави та наслідки зміни і припинення договору про надання медичних послуг;

є) досліджено питання цивільно-правової відповідальності у сфері надання медичних послуг.

#### **1.5. Надання освітніх послуг**

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні особливостей надання освітніх послуг на підставі договору. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

а) досліджено правове регулювання надання освітніх послуг, з'ясовано співвідношення цивільного законодавства та законодавства про освіту в регулюванні порядку надання освітніх послуг;

б) досліджено поняття та правову природу договору про надання освітніх послуг;

- в) проаналізовано юридичні ознаки та специфіку договору про надання освітніх послуг;
- г) розкрито сторони договору про надання освітніх послуг та їх правовий статус;
- г) з'ясовано порядок укладення договору про надання освітніх послуг;
- д) досліджено істотні умови договору про надання освітніх послуг;
- е) проаналізовано зміст договору про надання освітніх послуг;
- є) розкрито специфіку виконання договору та типові дефекти освітньої послуги;
- ж) досліджено підстави й особливості припинення договору про надання освітніх послуг.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2**

### **2.1. Договір про надання готельних послуг**

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні загально-теоретичних засад цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг та захисту прав споживачів цих послуг. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

а) досліджено еволюцію правового регулювання надання готельних послуг в Україні;

б) визначено поняття та виявлено ознаки готельних послуг;

в) розкрито поняття та надано загальну характеристику договору про надання готельних послуг;

г) встановлено сторони договору про надання готельних послуг;

ґ) з'ясовано специфіку укладення договору про надання готельних послуг;

д) розглянуто та проаналізовано істотні умови договору про надання готельних послуг;

е) розкрито правове становище виконавця та замовника готельних послуг за договором про надання готельних послуг;

є) охарактеризовано форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг;

ж) з'ясовано специфіку цивільно-правової відповідальності виконавця готельних послуг за порушення договору про надання готельних послуг.

### **2.2. Договір про надання туристичних послуг**

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні та розкритті сутності, специфіки правового регулювання туристичних послуг, оформлення договірних відносин виконавця туристичних послуг і замовника, порядок виконання договору про надання туристичних послуг і відповідальність сторін за його порушення. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

а) досліджено правові акти, які регулюють туристичну діяльність в Україні та у сфері міжнародного туризму;

б) розкрито поняття договору про надання туристичних послуг;

- в) проаналізовано поняття та правовий статус сторін договору про надання туристичних послуг;
- г) проаналізовано істотні умови договору про надання туристичних послуг;
- г) досліджено порядок укладення договору про надання туристичних послуг;
- д) з'ясовано законодавчі вимоги до форми договору про надання туристичних послуг;
- е) розкрито права споживачів за договором про надання туристичних послуг та інших сторін договору про надання туристичних послуг;
- є) проаналізовано форми та порядок захисту прав споживачів туристичних послуг, засоби та способи захисту прав споживачів туристичних послуг;
- ж) здійснено аналіз підстав, умов, форм й специфіки відповідальності туроператора (турагента) за порушення умов договору про надання туристичних послуг;
- з) досліджено питання розподілу відповідальності між туроператором і турагентом;
- и) розглянуто підстави звільненням від відповідальності туроператора (турагент);
- і) розкрито зміну і розірвання договору: особливості повернення (неповернення) внесеної оплати при відмові від туристичної послуги або його зриву з інших причин (залежних і не залежних від замовника).

### **2.3. Договір охорони**

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні і розкритті сутності цивільно-правових договірних відносин з надання охоронних послуг. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

- а) досліджено історію виникнення і розвитку договору охорони та правове регулювання послуг з охорони у вітчизняному праві;
- б) виявлено основні тенденції та особливості правового регулювання надання послуги охорони на території України;
- в) розглянуто поняття, види охоронних послуг, їх класифікацію;
- г) надано загальну характеристику договору охорони;

- г) з'ясовано специфіку договору охорони;
- д) проведено відмежування договору охорони від договору зберігання та інших договірних конструкцій;
- е) досліджено порядок виконання договору охорони;
- є) визначено особливості відповідальності охоронця за порушення умов договору;
- ж) проведено аналіз особливостей окремих різновидів договору охорони: договору на охорону об'єктів, договору охорони майна, що знаходиться в житлових приміщеннях, договору охорони життя та здоров'я фізичної особи (тілоохоронництва).

#### **2.4. Надання ритуальних послуг**

Мета лекційного заняття полягає у з'ясуванні та розкритті теоретичних аспектів договірного регулювання відносин з надання ритуальних послуг. Для досягнення мети у процесі лекції буде:

- а) досліджено історію розвитку ритуальних послуг;
- б) проаналізовано чинну нормативно-правову базу у сфері ритуальних послуг;
- в) розглянуто поняття та значення ритуальних послуг;
- г) проаналізовано ознаки ритуальних послуг як правової категорії;
- г) здійснено класифікацію ритуальних послуг;
- д) розглянуто особливості договірного оформлення відносин щодо організації та проведення поховання;
- е) розмежовано договір про надання ритуальних послуг і договір-замовлення на організацію та проведення поховання.



## **6. ТЕМИ ТА ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЇХ ВИВЧЕННЯ**

### **Тема 1.1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗОБОВ'ЯЗАНЬ З НАДАННЯ ПОСЛУГ. ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**

*Методичні рекомендації до вивчення теми.* У цивілістичній доктрині існує безліч класифікацій договорів за різними критеріями, однак у ЦК України втілений єдиний критерій для поділу всієї системи договорів: спрямованість на досягнення матеріально-правового результату, за яким виокремлюють: договори про передачу майна у власність; договори про передачу майна у тимчасове користування; договори про виконання робіт; договори про надання послуг; договори про передачу результатів інтелектуальної діяльності; договори про спільну діяльність; забезпечувальні договори. У ЦК України використовується багатоступінчасту класифікацію договорів. При цьому договори, об'єднані в певні групи, на кожному наступному рівні відображають особливості попередніх.

Певні елементи правового регулювання відносин з надання послуг можна віднайти в різних суспільно-економічних формаціях, однак витоком такого регулювання вважається римське право, де існував договір найму послуг (*locatio-conductio operarum*) – різновид договору найму (поряд з наймом речей (*locatio-conductio rerum*) і наймом робіт (*locatio-conductio operis*)) як контракт, за яким одна сторона (найнятий) бере на себе зобов'язання надати за обумовлену винагороду певні послуги на користь іншої сторони (наймача). Однак треба враховувати, що на підставі цієї договірної конструкції опосередковувалися здебільшого відносини звичайної побутової праці, які не вимагали особливих якостей виконавця, а таку потребу в рабовласницькій державі задовольняли, насамперед, раби. Все ж варто згадати про існування інших послуг, для надання яких висувались спеціальні вимоги до виконавця (певні здібності, знання), наприклад, послуги юристів чи лікарів, і опосередковувалось надання таких послуг конструкцією договору доручення, а не найму послуг.

Договір найму послуг як основна правова форма, що опосередковує відносини із застосування вільної найманої праці, був рецесійований багатьма європейськими державами, однак у нетотожному вигляді, існуючому в римському праві. На українських землях теж була поширеною договірною фізична праця однієї особи на користь іншої, що могло бути здійснено на підставі кабального чи житлового запису і вело до встановлення холопства або ж, як виняток, існували поряд відносини вільного найму послуг, які в епоху феодалізму були поодинокими.

Усе ж варто засвоїти, що договір особистого найму лише з певним ступенем умовності можна називати джерелом договору про надання послуг, оскільки він насамперед орієнтувався на регулювання відносин найму послуг і був за суттю ототожнений з трудовим договором аж до Жовтневої революції, після якої трудові договори відійшли до предмета трудового права. До моменту вітчизняної кодифікації цивільного законодавства серед зобов'язань з надання послуг виокремлювали страхування, доручення, комісія, а самі послуги здебільшого врегульовувались на адміністративних засадах.

У ЦК УРСР 1922 р. ще не існувало норм, присвячених договору з надання послуг як типу договірного зобов'язання, а відносини з надання послуг здебільшого трансформувались у трудовий договір. Правове регулювання цим законодавчим актом отримували лише зобов'язання страхування, перевезення, зберігання. Цивільний кодекс УРСР 1963 р. розширив правове регламентування договірних зобов'язань, у тому числі й з надання послуг, зокрема до закріплених раніше видів послуг були додані транспортні послуги, відносини у сфері банківського обслуговування, зберігання, а на рівні підзаконних актів існувало регулювання послуг громадського харчування, житлово-комунальних послуг тощо. Однак таке правове регулювання стосувалось відносин, де послуги надавались спеціалізованими організаціями, у випадку послуг за участю фізичних осіб регулювання здійснювали загальні положення зобов'язального права.

З незалежністю України підхід до правового регулювання послуг істотно змінюється. Ознаменував новий етап у розвитку законодавства щодо надання послуг Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р., що чинний у редакції від

1 грудня 2005 р. з існуючими на сьогодні змінами і доповненнями. 16 січня 2003 року прийнятий Цивільний кодекс України, що вперше закріпив зобов'язання з надання послуг як самостійний цивільно-правовий інститут (63 ЦК України «Послуги. Загальні положення»), а послугу визнав самостійним об'єктом цивільних правовідносин (ст. 177 ЦК України). Вивчаючи тему, треба з'ясувати специфіку послуги як об'єкта цивільних правовідносин, і як наслідок зобов'язань, що з приводу нього виникають, і договору про надання послуг як підстави виникнення зобов'язань з надання послуг.

Зверніть увагу на те, що об'єктом цивільних прав можуть бути дії та результати дій тобто послуги і роботи, основна відмінність між якими виражається ось в чому: 1) результат роботи об'єктивуються у прогнозованій матеріальній формі з установленими характеристиками, що може бути об'єктом майнового обігу, на відміну від послуги, де матеріалізований результат необов'язковий, хоча додатковий результат може мати місце, однак є формою вираження процесу надання послуги, а не її результатом (обов'язковим результатом послуги є корисний ефект); 2) робота, на відміну, від послуги відокремлювана від виконавця.

Аналіз положення ст. 901 ЦК України дає можливість визначити послугу як «дію» або «діяльність». При цьому послуга – це завжди активна, вольова поведінка, яка приносить її отримувачу корисний ефект, що здебільшого споживається в момент отримання (але може і після отримання, наприклад, отриманні знання, вміння і навички внаслідок використання освітньої послуги).

Ознаки послуг можуть бути поділені на абсолютні – характерні для всіх послуг (наявність корисного результату; невіддільність від виконавця (обслуговування в ресторані, невіддільно від офіціанта)) та відносні, що знаходять свій вияв чи ні, залежно від конкретного виду послуг (1) відсутність уречевленого результату: послуги без уречевленого результату (концертні послуги та ін.); послуги з наявним уречевленим результатом, що здебільшого нетривалі в часовому вимірі); 2) споживання в момент надання послуги: послуги, що повністю споживаються в момент

надання послуги (готельна, туристична, тощо); послуги, що можуть споживатись певний час і після завершення надання послуги (перукарська, освітня послуги та ін.); 3) неможливість гарантування досягнення кінцевого результату: послуги, в яких гарантувати досягнення обумовленого сторонами результату неможливо (освітня, медична, юридична та ін.) – послуги максимальних зусиль; послуги, в яких повинно гарантуватися досягнення результату, обумовленого сторонами (перукарські послуги, послуги візажу та ін.) – послуги результату).

Поряд з поняттям «послуги» можна зустрітись з використанням терміна «обслуговування», при цьому треба звернути увагу на нетотожності цих понять. Як свідчить аналіз цивілістичної літератури, договори обслуговування, активно обговорювані в радянські часи, спрямовувались на задоволення потреб кінцевого споживача не лише в послугах, а й товарах і роботах, обов'язково не призначених для використання у підприємницькій діяльності; а також характеризувалися специфічним суб'єктним складом: виконавець (продавець) – комерційні організації, індивідуальні підприємці чи некомерційні організації, що здійснюють діяльність, спрямовану на отримання прибутку, діяльність публічного характеру; споживач – громадяни та юридичні особи, які отримують товари (роботи, послуги) у споживчих цілях. На сьогодні термін «обслуговування» зустрічається лише раз у ЦК України у ст. 633 при переліку видів публічних договорів у законі вказано: «медичне, готельне, банківське обслуговування тощо» (ст. 633 ЦК України). Окрім того, існує широкий перелік підзаконних нормативно-правових актів, які оперують поняттям «обслуговування», що не завжди виправдано. На сьогодні відсутні достатні підстави для виділення такої договірної конструкції як «договір обслуговування», оскільки відсутні специфічні якості, необхідні і достатні для виділення такого договору в системі договорів; так само не вбачається й економічна необхідність, оскільки за змістом договір обслуговування можна звести до «публічного змішаного договору споживчого характеру». Виходячи з того, що конструкція договору обслуговування розроблялась насамперед для забезпечення захисту прав споживачів, а на сьогодні ця мета досягається завдяки появі у вітчизняному законодавстві норм про роздрібну купівлю-продаж, прокат,

побутовий підряд, законодавства про захист прав споживачів, які достатньо захищають права споживачів, відпадає необхідність існування такої конструкції.

Важливою характеристикою будь-якої послуги є її якість. У силу неуреченості результату послуг питання якості послуг не має однозначного вирішення та закріплення на рівні ЦК України. Якість послуги – це сукупність характеристик, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби замовника послуги і відповідають вимогам, установленим для неї в нормативно-правових актах, нормативних документах, умовах договору про надання послуг і вимогам, що звичайно висуваються до відповідних послуг та поданій виконавцем інформації про неї.

Класифікувати послуги та договори, які їх опосередковують, можна за різними ознаками:

- за порядком формування зв'язків, покладених в основу договору: (прямі – укладаються безпосередньо між сторонами; посередницькі – учасники договірних зв'язків обслуговують не власні потреби, а інтереси третіх осіб за їх рахунок);

- залежно від характеру діяльності: послуги юридичного характеру – це договірні послуги, спрямовані на вчинення юридично значущих дій, тобто тягнуть за собою виникнення, зміну або припинення прав і обов'язків; фактичного характеру – не ведуть до виникнення, зміни або припинення прав і обов'язків; юридико-фактичного характеру. Протиставлення послуг фактичного і юридичного характеру з послугами, що ведуть до виникнення в замовника можливості одержання певного доходу, дає змогу виділити нову групу послуг – грошово-кредитного, або фінансового характеру (банківський рахунок, розрахунки, страхування, довірче управління коштами і цінними паперами, здійснюване професійними учасниками ринку цінних паперів тощо);

- залежно від наявності регламентованої законодавством вимоги про обов'язковість укладення договору на їх отримання послуги: добровільні та обов'язкові (нав'язані) (в силу певних подій (вимушене зберігання через стихійне лихо) чи норм права або з указівок посадових осіб, заснованих на дискреційних повноваженнях (обов'язкове страхування відповідальності власників транспортних засобів);

– залежно від специфіки конкретної послуги: послуга, що може надатись некваліфікованим виконавцем – непрофесійна послуга (миття автотранспорту, одержання коштів за дорученням, прибирання приміщень тощо) та послуга, до виконавця якої висуваються вимоги до його професійних якостей – професійна послуга (медичні, юридичні та інші);

– за характером правосуб'єктності послугонадавача на: договори, у яких послугонадавач і з загальною правосуб'єктністю (договір зберігання), договори, у яких послугонадавач із спеціальною правосуб'єктністю (здійснює діяльність за наявності відповідних дозволів чи ліцензій);

– залежно від завершення послуги створенням такого нематеріального результату, який виражений в об'єктивній формі і його досягнення не може бути гарантовано виконавцем: науковість – послуги, що є не лише трудомісткими, а й вимагають додаткових спеціальних знань (інженерних, управлінських, юридичних, технічних тощо) з боку послугонадавача-професіонала; ненауковість послуги, які вказаною специфікою не володіють.

Відповідно до частини 1 ст. 638 ЦК України: «договір є укладеним, якщо сторони досягли згоди з усіх істотних умов договору». Істотною умовою, будь-якого договору, в т.ч. і договору про надання послуг є умова про предмет. Договір про надання послуг може бути як оплатним, так і безоплатним. Під час надання послуги ціна може змінюватися. Однак після того, як послуга буде надана, змінювати ціну вже не можна. Як виняток передбачені випадки, якщо договір неможливо виконати не з вини виконавця, то замовник зобов'язаний виплатити виконавцеві розумну плату за його «старання», тобто компенсація витрат, які фактично поніс виконавець, намагаючись виконати зобов'язання за договором. Якщо ж договір неможливо виконати з вини замовника, він зобов'язаний виплатити виконавцеві плату в повному обсязі (таке правило діє у випадку, якщо сторони своєю домовленістю не вирішили це питання інакше, чи інше вирішення передбачене законом). Якщо послуга надавалася безоплатно й виконавець не зміг виконати свої обов'язки (з вини замовника або внаслідок непереборної сили), замовник зобов'язаний буде відшкодувати виконавцеві всі фактичні витрати, необхідні для виконання договору (ст. 904 ЦК України). Строк не є істотною умовою

договорів про надання послуг, так як сторони можуть укласти договори про надання послуг на невизначений строк, однак він є критерієм оцінки правомірності поведінки суб'єктів зобов'язання.

У масиві договорів про надання послуг треба виокремити споживчі договори про надання послуг. При цьому «споживчий договір» є типом цивільно-правового договору, що виокремлюється в масиві цивільно-правових договорів на підставі специфічного суб'єктного складу і юридичного зв'язку споживача з контрагентом за договору. Тобто підставою виділення споживчих договорів є не стільки юридичний чи економічний критерій, а суб'єктивний, цільовий (спрямованість на захист «слабкої» сторони, незважаючи на закріплення в цивільному законодавстві засад юридичної рівності суб'єктів цивільних правовідносин).

Для характеристики договору споживчим необхідне виявлення наявності юридичних ознак, притаманних таким договорам:

1) специфічний суб'єктний склад. Коло учасників споживчих правовідносин окреслено в Законі України «Про захист прав споживачів»: споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника», та суб'єкт господарювання, який здійснює продаж товарів, виконання робіт, надання послуг у певних сферах виробничої та іншої суспільної діяльності;

2) особливість предмета даного договору в частині призначення об'єкта винятково для особистих, сімейних, домашніх та інших потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності. Тобто вирішального значення тут набуває мета використання об'єкта договору.

Такі договірні відносини, які відповідають указаним рисам, окрім цивільного кодексу України, в частині нерегульованій останнім, регулюються Законом України «Про захист прав споживачів».

Договір про надання послуг, у якому беруть участь споживачі, є публічним договором, метою встановлення публічності договору є зрівнювання становища більш сильної сторони (як правило, того, хто пропонує продукцію) та більш слабкої сторони

(споживача продукції). Споживчі договори не можуть бути безоплатними, оскільки їх контрагенти – підприємці, а їхня діяльність з реалізації товарів, виконання робіт і надання послуг спрямована на отримання прибутку. Наприклад, норми законодавства про захист прав споживачів не будуть розповсюджуватися на договір доручення (гл. 68 ЦК України), зберігання речей у гардеробі організації (ст. 973 ЦК України), які можуть бути безоплатними. З цих міркувань не підпадають під дію споживчого законодавства безоплатні медичні, освітні та деякі інші безоплатні послуги, які держава має надавати всім громадянам для забезпечення їхніх конституційних прав. Однією з характерних ознак споживчого договору, яка впливає з його публічного характеру, є спрямованість на регулювання так званих переддоговірних відносин (ст. 633 ЦК України). Наприклад, це стосується положень, згідно з якими підприємець зобов'язаний здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до нього звернеться, не має права надавати переваги одному споживачеві перед іншим щодо укладення договору, не має права відмовитися від укладення договору за наявності в нього можливостей надання споживачеві відповідної продукції. Тобто зазначені обов'язки підприємця має виконувати ще до моменту укладення договору, до отримання акценту споживача. До того ж інформація споживачу має бути надана у процесі узгодження волі між сторонами майбутнього договору, після чого в разі, якщо сторони дійдуть згоди в належній формі з усіх істотних умов договору, він буде вважатися укладеним і являтиме собою певний юридичний факт, який породжує зобов'язальні правовідносини, що впливають зі змісту ст. 638 ЦК. Мають місце певні особливості формування прав і обов'язків у споживчих правовідносинах, які полягають, насамперед, у тому, що в них неоднаково проявляються загальні засади цивільного законодавства, передбачені ст. 3 ЦК України та іншими його статтями. Насамперед це стосується дії принципу свободи договору, адже підприємця зобов'язаний укладати договори з будь-яким споживачем, який цього бажає. До того ж Закон України «Про захист прав споживачів», ЦК України, інші законодавчі акти, всупереч принципу диспозитивності, встановлюють в імперативній формі додаткові обов'язки для підприємця й додаткові пільгові права для споживача.



За загальним правилом на договір про надання послуг поширюються положення ст. 526 ЦК України, відповідно до якого: «зобов'язання має виконуватися належним чином відповідно до умов договору та вимог цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства, а за відсутності таких умов і вимог – відповідно до звичаїв ділового обороту або інших вимог, що звичайно ставляться». Елементами належного виконання договору про надання послуг є:

а) виконання його належними суб'єктами виконання – виконавцем і замовником (на боці останнього можуть бути і треті особи, що дозволяє відійти від презумпції особистого виконання таких договорів);

б) належний предмет виконання – вважати дії з надання відповідних послуг і прийняття (де це можливо) їх результату;

в) належний спосіб виконання – зумовлений можливостями самого виконавця при виконанні замовлення;

г) належний строк виконання – зумовлений характером самого замовлення, від нього залежить, чи отримає виконавець винагороду за свої дії;

г) належне місце виконання договору про надання послуг – це місце, де надано послугу (виконано замовлення).

Досліджуючи зміст зобов'язання договору про надання послуг, варто звернути увагу, що основними обов'язками сторін є: надання послуги на умовах, визначених договором (обов'язок виконавця), та здійснення оплати наданої послуги (обов'язок замовника). Умовами договору на замовника можуть покладатися й інші обов'язки на сторін зі сприяння виконавцеві у виконанні ним.

В аспекті виконання договору про надання послуг потрібно звернути увагу на новелу ЦК України, передбачену ст. 545 ЦК України «Підтвердження виконання зобов'язання», яка встановлює, що: «приймавши виконання зобов'язання, кредитор повинен на вимогу боржника видати йому розписку про одержання виконання частково або в повному обсязі. Наявність боргового документа у боржника підтверджує виконання ним обов'язку». У договорі про надання послуг підтвердженням виконання зобов'язання, в першу чергу, виступатиме діяльність з надання послуги й отримання (де це можливо) її результату, і тільки потім

отриманий відповідний документ про оплату (в нашому випадку – квитанція, чек тощо). Тому відсутність у виконавця квитанції, чеку про оплату не можна вважати підставою невиконання чи неналежного виконання зобов'язань за договором про надання послуг.

Порушення умов договору про надання послуг означає відхилення контрагента (виконавця, а у певних випадках – третьої особи, на яку виконавцем покладено виконання зобов'язання) при наданні ним послуги чи здійсненні оплати за неї від умов виконання за будь-яким з елементів належного виконання зобов'язань за досліджуваним договором. Практика виконання зобов'язань про надання послуг свідчить, що основними видами порушень є такі: правопорушення, пов'язані з наданням послуг належної якості; правопорушення, пов'язані з неприйняттям або простроченням прийняття результатів послуг замовником; правопорушення, пов'язані з невиконанням або несвоєчасним виконанням вимог замовника щодо усунення недоліків; правопорушення, пов'язані з допущенням відступів від умов договору про надання послуг або інших істотних недоліків; правопорушення, пов'язані з ухиленням замовника від оплати наданих послуг.

Наслідком порушення договору про надання послуг є можливість застосування кредитором установлених законом та/або договором способів захисту порушеного права або що є заходами цивільно-правової відповідальності за договором про надання послуг (передбачений правовими нормами чи договірними положеннями обов'язок правопорушника зазнати певних несприятливих для нього наслідків у вигляді покладення додаткових обов'язків чи втраті певного права (відшкодування збитків, сплата неустойки, втрата завдатку чи позбавлення суб'єктивного права за порушення зобов'язання, яке виникло з договору, компенсація моральної шкоди); або ж інші способи захисту.

Договірна відповідальність сторін у відносинах із надання послуг виникає за визначених підстав та умов як протиправна поведінка (дія чи бездіяльність) особи; завдана шкода; причинний зв'язок між протиправною поведінкою і шкодою; вину особи порушника. Однак у тих випадках, коли виконавець послуги зареєстрований як суб'єкт підприємницької діяльності у сфері

надання послуг, то специфічно проявляється така умова як вина, оскільки в цьому випадку має місце «відповідальність без вини». Згідно з ч. 1 ст. 906 ЦК України виконавець, який порушив договір про надання послуг за плату при здійсненні ним підприємницької діяльності, відповідає за неналежне виконання, якщо не доведе, що належне виконання виявилось неможливим унаслідок непереборної сили, якщо інше не встановлено договором або законом. Щодо наслідків неналежного виконання договору про безоплатне надання послуг, то згідно з ч. 2 ст. 906 ЦК України: «збитки, завдані невиконанням або неналежним виконанням договору про безоплатне надання послуг підлягають відшкодуванню виконавцем у розмірі, що не перевищує двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, якщо інший розмір відповідальності виконавця не встановлений договором».

Окрему увагу доречно приділити спеціальним способам захисту прав споживачів послуг, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів», уважно дослідивши насамперед статтю 10 цього нормативного акта.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Генезис зобов'язання з надання послуг і сучасне правове регулювання.
2. Основні джерела правового регулювання надання послуг в Україні.
3. Соціально-правові аспекти поняття послуги та договору як підстави зобов'язання за договором надання послуг. Ознаки послуг.
4. Розмежування зобов'язань щодо виконання робіт і надання послуг.
5. Співвідношення категорій «послуга» і «обслуговування».
6. Поняття та критерії якості послуги.
7. Класифікація договірних зобов'язань, спрямованих на надання послуг.
8. Особливості укладення договору про надання послуг.
9. Поняття та елементи належного виконання зобов'язань про надання послуг.
10. Порушення зобов'язань з договору про надання послуг та їх правові наслідки.

11. Особливості відповідальності сторін за договором надання послуг та його припинення договору.

### ***Завдання:***

1. Дайте порівняльну характеристику договорів про надання послуг і договорів про виконання робіт; договорів про надання послуг і договорів про передачу майна в користування.

2. Проаналізуйте характер послуги, що надається за договором: доручення (ст.1000 Цивільного кодексу України); комісії (ст.1011 Цивільного кодексу України); управління майном (ст.1029 Цивільного кодексу України). Охарактеризуйте юридичну та фактичну послугу як предмет договору про надання послуг.

3. Проаналізуйте Закон України «Про захист прав споживачів». Визначте, чи можуть використовуватися норми цього закону для регулювання відносин за договором про надання послуг; якщо можуть, то за яких умов і які саме норми.

### ***Ситуаційні задачі***

***Завдання 1.*** Аудиторська фірма уклала із суб'єктом підприємницької діяльності К. договір на надання інформаційно-консультативних послуг. У договорі зазначено, що К. надає аудиторській фірмі консультації з приводу раціональності та ефективності використання коштів на будівництво, реконструкцію та ремонт, що здійснюється третіми особами – клієнтами аудиторської фірми. У договорі передбачено, що К. надає консультації в усному та письмовому вигляді.

Під час перевірки К. державною податковою інспекцією виникла конфліктна ситуація. Представники ДПІ вважали, що за вказаним договором К. виконує для аудиторської фірми роботи, а не надає послуги, оскільки договором передбачена можливість надання консультацій у письмовому вигляді, тобто наявний матеріалізований результат.

К. звернувся за консультацією до юридичної фірми.

*Які головні риси предмета договору про надання послуг?*

*У яких формах може виражатися результат надання послуг?*

*Чи можна стверджувати, що якщо дія має матеріалізований вираз, то вона не є послугою? Визначте правову природу даного договору.*

**Задача 2.** Львівське комунальне підприємство звернулося до суду з позовом, у якому просило стягнути з відповідача зборгованість з оплати послуг з водопостачання та водовідведення на тій підставі, що між позивачем і боржником не було укладено договір, а наявний особовий рахунок абонента суд не розцінює як правочин, що вчинений у письмовій формі.

*Визначте, чи виникли між позивачем і відповідачем правовідносини. Якщо виникли, то які саме? Проаналізуйте порядок укладення даного договору. Чи виникли договірні відносини в наведеній ситуації між сторонами?*

**Задача 3.** Між позивачем і ПАТ «Укрексімбанк» 03 лютого 2015 року укладений договір строкового банківського вкладу в банківських металах зі сплатою процентів після закінчення строку вкладу № 46993-3685. На депозитний рахунок Банку позивач вніс золото у зливках номіналом 100 г – 2 шт., 5 г – 2 шт., 2,5 г – 1 шт., 1 г – 3 шт. (усього – 215,5 г) строком на 365 календарних днів під 0,75 процента річних. Строк одержання вкладу – 03 лютого 2016 року. За період з 03 лютого по 05 грудня 2016 року з урахуванням вимог Національного банку України позивачу, окрім процентів, повернуті 195,5 г золота. На цей час він не отримав залишок вкладу – 20 г золота. Вважав, що відповідач приховував від нього як вкладника банку дії обмежувальних постанов НБУ на час укладення договору, що перешкоджали поверненню вкладу на час закінчення дії Договору. Банк своїми неправомірними діями завдав позивачу моральну шкоду, яку на підставі статті 23 Цивільного кодексу України та статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» належить стягнути з урахуванням принципів розумності та справедливості в розмірі 10 000,00 грн.

*Проаналізуйте наведену ситуацію. Визначте тип договору та джерела правового регулювання аналізованих відносин? Які форми відповідальності передбачені чинним законодавством за порушення зобов'язань про надання послуг?*

**Задача 4.** У березні 2020 року Осадчук звернулася до суду з позовом до Совенко про захист честі і гідності, ділової репутації та захист прав споживача, відшкодування матеріальної і моральної шкоди. Указала, що 05 березня 2020 року вона звернулася до відповідача за послугою з фарбування волосся на голові в колір «натуральний блонд». Перед початком фарбування показала майстру на мобільному телефоні зображення із бажаним кольором і за отриману послугу заплатила 400 грн. Позивачка заявляє, що після фарбування встановила, що пофарбована неякісно у три різні кольори та в подальшому по телефону домовилася з відповідачем про усунення недоліків. 09 березня 2020 року відповідач її перефарбувала, але результат її не влаштував, у зв'язку з чим вона не розраховувалася за повторне фарбування. До того ж відповідачка без узгодження з нею зробила їй стрижку для начебто кращого вигляду з новим кольором волосся, за що вимагала сплатити їй додатково 200 грн. Позивачка вважає, що в результаті невдалого фарбування вона мала негарний вигляд і пошкоджене волосся, через що стала об'єктом насмішок оточуючих. Більше того, відповідач розмістила у стрічці соціальної мережі «Facebook» пост такого змісту: «Увага, Шахрайка!!! Дівчата-перукарі, попереджую Вас, щоб не попадали на гроші, ця мадам полюбляє отримати послуги на шару, починає морозити про начебто «це не те, що я хотіла», відмовляється платити, будьте пильними, людина непорядна! Ви потратити свій час, матеріали, а у відповідь почувете, який ви «не майстер» нецензурною лексикою, мадам називається Осадчук А.В.!\», «Та й ще, як виявилось, і манікюр та нарощування вій собі таким же методом робила». До посту додала фотографію із зображенням позивача. Розміщена інформація була доступна для всіх користувачів мережі, які могли її бачити, коментувати та пересилати один одному. Позивачка вважає вказану інформацію неправдивою і такою, що шкодить її репутації та діловому іміджу її та членам її сім'ї, у зв'язку з чим просила суд зобов'язати Совенко видалити з її сторінки у соціальній мережі вищевказаний пост разом з фото, принести офіційне вибачення та подати спростування інформації, стягнути на її користь матеріальну шкоду в розмірі 400 грн. і

моральну шкоду за неякісну послугу – 3000 грн., а також моральну шкоду за публікацію образливої інформації в розмірі 20000 грн., за розміщення без дозволу фотознімка в розмірі 5000 грн.

*Які критерії якості послуги? Які права має споживач послуги в разі надання йому послуги неналежної якості? Які докази можуть свідчити про претензію споживача до якості наданої послуги? Як вирішується питання з приводу оплати наданих додаткових послуг, надання яких не було узгодженим зі споживачем?*

*Виріште спір.*

## Список джерел

1. Конституція України від 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80#Text>.
2. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003р. №435 IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII. Відомості Верховної Ради УРСР (БВР). 1991. № 30. Ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
4. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.1994. № 313. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF#Text>.
5. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів: затв. Наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014. № 615. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1609-14#Text>.
6. Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003. № 966- ІУ. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
7. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 р. № 5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96#Text>.
8. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової шкоди) : Постанова Пленуму Верховного Суду України № 4 від 31 березня 1995 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0004700-95#Text>.
9. Бабіч І. Проблема визначення поняття «предмет договору» у цивільному праві та цивільному законодавстві України. Підприємництво, господарство і право. 2005. № 12. С. 29-32.
10. Батриченко В. В., Румянцев А. П.. Послуги. Світові ринки послуг. Українська дипломатична енциклопедія: У 2-х т. Редкол.: Губерський Л. В. (голова) та ін. К.: Знання України, 2004. Т.2. 812 с.
11. Боднар Т. В. Одностороння відмова в договірних зобов'язаннях. Університетські наукові записки, 2012. № 1 (41). С. 232–241.



12. Бородовський С. О. Укладення, зміна та розірвання договору в цивільному праві: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Прикарпатський національний ун-т ім. В. Стефаника. Івано-Франківськ, 2005. 211 с.

13. Брагинский М. И. Договор подряда и подобные ему договоры. Москва: Статут, 1999. 254 с.

14. Брауде И. Л. Договор подряда. Отдельные виды обязательств. М., 1954. С. 211.

15. Венедіктова І.В. Щодо перспектив детермінації послуг. Проблеми цивільного права та процесу : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченій пам'яті професора О.А. Пушкіна (23 травня 2009 р.). Х. : Вид-во Харк. нац. ун-ту внутр. справ, 2009. С. 51-52.

16. Вертельник Л. К. Проблема систематизації договорів у цивільному праві. Форум права. 2011. № 1. С. 180-189. URL : [http://www.nbuv.gov.ua/old\\_jrn/e-journals/FP/2011-1/11v1kucp.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/e-journals/FP/2011-1/11v1kucp.pdf).

17. Голіна О. В. Договори про надання послуг у сфері господарювання: монографія. Харків : Право, 2019. 200 с. URL: [https://pravo-izdat.com.ua/image/data/Files/531/3\\_Dogovori%20pro%20nadannja%20poslug\\_vnutri.pdf](https://pravo-izdat.com.ua/image/data/Files/531/3_Dogovori%20pro%20nadannja%20poslug_vnutri.pdf).

18. Горблянський В.Я. Договір про надання послуг як різновид споживчого договору. Науковий вісник Ужгородського національного університету, серія: Право. Ужгород, 2016. Випуск 39, том 1. С.46-49.

19. Горблянський В.Я. Послуга як категорія цивільного права. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей. Івано-Франківськ, 2015. Випуск 39. С. 114-121.

20. Гриняк А. Особливості розмежування договорів підряду та договорів із надання послуг. Підприємництво, господарство і право. 2012. № 4. С. 18-20.

21. Данилюк Т. І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. Ефективна економіка. 2014. № 8. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua>.

22. Дзюбенко Л.О. Класифікація договорів про надання послуг. Митна справа. 2013. № 3(87). Ч. 2. С. 153-158.

23. Договір як універсальна форма правового регулювання: монографія / за заг. ред. проф. В.А. Васильєвої. Івано-Франківськ, 2016. 399 с.

24. Ємельянчик, С. Послуга в цивільному праві. Підприємництво, господарство і право. Київ, 2005. №3. С.105-108.

25. Зазуляк І. І. Про необхідність вдосконалення підходів щодо істотних умов договору у деяких законодавчих актах України. Вісник

Харківського національного університету внутрішніх справ. 2007. № 38. С. 227-232.

26. Зазуляк І. І. Істотні умови договору: теоретичний аспект: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Харків, 2009. 172 с.

27. Зобов'язальне право: теорія і практика: навч. посіб. Автор. кол.: О. В. Дзера, Н. С. Кузнєцова, В. В. Луць та ін. За ред. О. В. Дзери. К.: Юрінком Інтер, 1998. 912 с.

28. Іваненко Л. М. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект. К. : КНТЕУ, 2002. 311 с.

29. Іваненко Л. М. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів (покупців). К. : Юмана, 1998. 224 с.

30. Иоффе О.С. Обязательственное право. М.: Юрид. лит., 1975. 880 с.

31. Козлиєва З. У. Категорія «непоіменовані договори» у цивільному праві України. Актуальні проблеми приватного права : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 93-й річниці з дня народж. В. П. Маслова, Харків, 27 лют. 2015 р. Харків, 2015. С. 316-319.

32. Колосов Р. Проблеми правового регулювання договорів і зобов'язань про надання послуг. Підприємництво, господарство і право. 2009. № 9. С. 93-96.

33. Лідовець Р. А. Змішані договори в цивільному праві України: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 . Острого, 2004. 203 с.

34. Максимец Л. Г. Некоторые проблемы определения «услуги» как объекта гражданского правоотношения в образовательной деятельности. Юрист. Москва, 2000. № 9. С. 41-43.

35. Мілаш В. С. До питання про об'єкт договору про надання послуг. Вісник господарського судочинства. 2008. № 4. С. 72-77.

36. Мілаш В. С. Істотні умови договору і диспозитивність їх правового регулювання. Підприємництво, господарство і право. 2004. № 7. С. 36-39.

37. Мірзоян А. А. Окремі питання визначення умов договорів про надання послуг. Південноукраїнський правничий часопис. 2007. № 4. С. 167-170.

38. Міхно О. І. Припинення договору за цивільним законодавством України: автореф. дис. ... канд. юрид. наук.:12.00.03. НДІ приват. права і підприємництва Акад. прав. наук України. К., 2007. 23 с.

39. Новикова В. Деякі питання класифікації оплатних та безоплатних договорів. Підприємництво, господарство і право. 2009. № 2. С. 63-66.

40. Осетинська Г.А. Проблеми визначення класифікаційних критеріїв відмежування зобов'язань з надання послуг та поділу їх на види. Вісник господарського судочинства. 2004. № 2. С. 251-256.

41. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право та процес; сімейне право; міжнародне приватне право». Одеса : ОНЮА, 2006. 19 с.

42. Підлубна Т. М. Право на захист цивільних прав та інтересів : монографія. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2010. 192 с.

43. Примак В. Відшкодування моральної шкоди у контексті реалізації принципу свободи договору. Юридична Україна. 2009. № 3. С. 64-72.

44. Проблеми правового регулювання договірних відносин суб'єктів господарювання: монографія / В. М. Адам та ін.; за заг. ред. М. С. Долинської. Львів: ТОВ «Галицька видавнича спілка», 2019. 247 с. URL: [http://nbuviap.gov.ua/images/dorobku\\_partneriv/Problemy%20pravovoho%20rehuliuвання%20dohovirnykh%20vidnosyn%20subiektiv%20hospodariuvannia.pdf](http://nbuviap.gov.ua/images/dorobku_partneriv/Problemy%20pravovoho%20rehuliuвання%20dohovirnykh%20vidnosyn%20subiektiv%20hospodariuvannia.pdf).

45. Резнікова В. В. Послуга як правова категорія та ознака посередницьких договорів. Університетські наукові записки. 2007. № 4. С. 234-240.

46. Резнікова В. В. Сутність категорії «послуга»: аналіз існуючих концепцій. Вісник господарського судочинства. Київ, 2009. №1. С. 58-68.

47. Резнікова В. В. Послуга як юридична категорія договірного права. Юридична Україна. 2007. № 4(24). С. 65-74.

48. Розізана І. В. Загальна характеристика порушення договірних зобов'язань та його наслідки в цивільному праві. Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України. 2014. № 2. С. 73-79.

49. Рябченко Ю. Ю. Судовий захист прав споживачів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право та процес; сімейне право; міжнародне приватне право». К., 2009. 19 с.

50. Станкова І. М. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг: дис. ... канд. юр. наук: 12.00.03. Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2021. 234 с.

51. Степанов Д. И. Услуги как объект гражданского права. М., 2005. 349 с.

52. Стрижак І. В. Проблема визначення поняття «предмет договору». Вісник Академії митної служби України. Сер.: Право. 2010. № 2. С. 124–129.

53. Телестакова А. А. Правове регулювання відносин з надання послуг : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2010. 160 с.

54. Телестакова А. А. Система договорів про надання послуг в цивільному праві України: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. К, 2008. 25 с.

55. Телестакова А.А. Еволюція розуміння послуг та основні етапи розвитку інституту надання послуг. Наше право. 2010. № 2 (Ч.2). С. 45-54.

56. Утехін І.Б. Якість послуг за договором у цивільному праві. Університетські наукові записки. №4 (86). 2010. С. 57-62.

57. Федорченко Н. В. Становлення інституту договірних зобов'язань з надання послуг у праві радянського періоду. Приватне право і підприємництво. 2014. Вип. 13. С. 137-139.

58. Федорченко Н.В. До питання про предмет договору про надання послуг. Держава і право: Збірник наукових праць. Юридичні і політичні науки. Випуск 66. Київ, 2014. С. 165-173.

59. Федорченко Н.В. Договірне регулювання відносин з надання послуг. Часопис Київського університету права. №1. 2014. С.183-186.

60. Федорченко Н.В. Зобов'язання з надання послуг у цивільному праві України: Теоретико-правові засади: автореф. дис... д.ю.н. 12.00.03. НДІ приват. права і підприємництва НАПрН України. К. 2015. 39 с.

61. Федорченко Н.В. Зобов'язання із надання послуг у цивільному праві України: теоретико-правові засади: дис... д-ра юрид. наук: 12.00.03. НДТ приват. права і підприємств. Нац. акад. прав. наук України. К. 2015, 443 с.

62. Черняк О. Ю. Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». К., 2011. 19 с.

63. Шаркова Г. Ю. Науково-теоретичні підходи до встановлення ознак послуги як об'єкта цивільних прав. Держава та регіони. 2013. №1. С. 123-128.

64. Шешенин Е. Д. Общие проблемы обязательств по оказанию услуг. Вестник МГУ. Сер. 11. «Право». Москва, 1983. № 1. С. 63-64.

65. Шимон С. І. Відшкодування моральної (немайнової) шкоди як спосіб захисту суб'єктивних цивільних прав : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». К., 1998. 19 с.



## ТЕМА 1.2. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПРАВНИЧИХ ПОСЛУГ

**Методичні рекомендації до вивчення теми.** Відповідно до статті 59 Конституції України «Кожен має право на професійну правничу допомогу. У випадках, передбачених законом, ця допомога надається безоплатно. Кожен є вільним у виборі захисника своїх прав».

Насамперед потрібно звернути увагу на термінологічні недоліки в аспекті досліджуваних послуг, оскільки в офіційних документах та у практичній діяльності поняття «юридичні послуги» і «правові (правничі) послуги» вважаються тотожними. Як було наголошено в попередній темі, загально визнаним в юридичній літературі є розуміння юридичних послуг (послуг юридичного характеру) такими послугами, які спрямовані на вчинення юридично значущих дій, тобто тягнуть за собою виникнення, зміну або припинення прав і обов'язків (наприклад, послуги, що надаються на підставі договорів доручення, комісії, управління майном, особливістю яких є участь посередника – представника, комісіонера, управителя майном тощо, який діє від чужого або свого імені, але в інтересах іншої особи). Послуги, що надають професійні юристи, потрібно називати не юридичними, а правовими, правничими. Якщо проаналізувати практику, то очевидно, що надання далеко не всіх правничих послуг пов'язане з учиненням юридично значущих дій, наприклад, проведення переговорів, юридичні консультації не мають наслідком виникнення, зміну або припинення прав і обов'язків прав у особи, які представляють. Тобто правничі послуги можуть представляти як фактичні, так і юридичні дії чи їх поєднання і не вичерпуються винятково послугами юридичного характеру.

Визначення договору про надання правничих послуг дається спеціальними законодавчими актами, актуальними для окремих спеціальних суб'єктів, що надають правничі послуги (стаття 1 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» (договір про надання правової допомоги), ст. 22 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (договір про надання правової допомоги), Ст. 14 Правил адвокатської етики (договір про

надання правової допомоги). У юридичній літературі використовують такі назви, як «договір про надання правових послуг», «договір про надання юридичних послуг», «договір про надання адвокатських послуг», «договір доручення», «договір з правового обслуговування», «договір з надання правової допомоги» тощо. Зважаючи на запровадження терміна «професійна правнича допомога» у тексті Конституції України (ст. 59), у Законі України «Про судоустрій та статус суддів» (ст. 10), у процесуальному законодавстві (наприклад, ст. ст. 16, 66, 132, 134 КАСУ, ст. ст. 15, 70, 133 ЦПКУ, ст. ст. 16, 67, 123 ГПКУ) та необхідності уніфікації термінології, єдиним прийнятним варіантом є така назва договору, як «договір про надання правничої допомоги». Відповідно, договір про надання правничої допомоги належить розуміти як домовленість, за якою одна сторона (адвокат, адвокатське бюро, адвокатське об'єднання, нотаріус, особами, які здійснюють підприємницьку діяльність у сфері надання правничих послуг) зобов'язується надавати правничу допомогу іншій стороні договору (клієнтові) на умовах і в порядку, що визначені договором, а клієнт зобов'язується оплатити надання правничої допомоги та фактичні витрати, необхідні для виконання договору.

Також потрібно звернути увагу на те, що «правнича допомога» являє собою ширше поняття, ніж «правничі послуги», і включає його в свій обсяг; правнича допомога передре правничим послугам, як причина наслідку. Тому юрист надає саме правничу допомогу своєму клієнту, але дана допомога в переважній більшості випадків несе правове навантаження правничої послуги. Правничу допомогу надає спеціально уповноважений суб'єкт, яким є спеціально уповноважений суб'єкт (адвокат), а правничі послуги можуть надавати суб'єкти з відповідним обсягом правосуб'єктності (наприклад, згідно з положеннями цивільного процесуального законодавства, під час розгляду спорів з трудових правовідносин, а також справ у малозначних спорах представником в суді може бути особа, яка досягла 18 років і має цивільну процесуальну дієздатність – ст. 60 ЦПК України). Надання правничої послуги здійснюється на диспозитивних засадах, а в наданні правової допомоги можуть проявлятися імперативні. Якщо правнича послуга має комерційний характер і спрямована

на задоволення приватного інтересу суб'єкта, то правнича допомога – соціальний і виражає публічний інтерес.

Закон України «Про безоплатну правову допомогу» визначає правові послуги як: «надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань; складення заяв, скарг, процесуальних та інших документів правового характеру; здійснення представництва інтересів особи в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; забезпечення захисту особи від обвинувачення; надання особі допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації». Однак треба мати на увазі, що цивілістична доктрина істотно розширює цей перелік вказівкою на такі правничі послуги: «письмові консультації та роз'яснення з правових питань; складання проектів договорів, заяв, скарг та інших документів правового характеру; усні поради з правових питань; доручення по веденню справ на досудовому розслідуванні; ведення кримінальних справ у судах; ведення адміністративних справ; доручення у цивільних справах у судах різних інстанцій; досудову підготовку цивільних справ; представництво інтересів громадян у державних органах, в установах і організаціях; надання правової інформації з програмним забезпеченням у вигляді проблемно-орієнтованих баз даних; забезпечення щомісячними переліками нормативних актів; надання копій повних текстів нормативних актів; юридичний консалтинг з усіх галузей права; правову роботу щодо забезпечення господарської та іншої діяльності підприємств, установ і організацій будь-якої організаційно-правової форми; правову експертизу установчих та інших документів юридичних осіб; підбір і систематизацію нормативних актів; складання довідників з юридичних питань, науково-дослідну роботу в галузі права і т. ін.».

До правничих послуг можна відносити послуги, для належного надання яких необхідні спеціальні систематизовані знання у сфері права. Критеріями їх наявності залежно від поставленого завдання можуть бути вища або середня спеціальна юридична освіта і досвід роботи за фахом, а для юридичної особи – наявність співробітників, що володіють зазначеною кваліфікацією. Деякі правничі послуги можуть надаватися тільки спеціальними суб'єктами, а саме: адвокатами, інші – можуть надаватися



будь-якими особами, в тому числі і без юридичної освіти, проте в цьому випадку клієнт ризикує отримати неякісні послуги.

Відзначимо, що на сьогодні в Україні немає стандартів якості правничих послуг, що тягне ряд негативних наслідків. Вимоги до якості предмета виконання за договором надання правничої допомоги визначаються за тими ж правилами, що і всіх договорів про надання послуг через відсутність спеціального законодавчого регулювання таких послуг (законодавчо врегульовані тільки послуги адвокатів). На сприйняття споживачем якості послуги на практиці відіграють такі характеристики послуги: надійність, люб'язність, довірливість, доступність, комунікативність, уважне ставлення тощо.

Ефект (користь) від надання правничих послуг проявляється у вчиненні дій виконавцем щодо захисту і відновлення порушених прав замовника або запобігання порушенню прав замовника в майбутньому, що досягається за допомогою правничого супроводу його діяльності. При цьому договір надання правничої допомоги не може містити таку умову, як гарантування позитивного результату, оскільки досягнення корисного ефекту послуги залежить від якостей і дій не тільки виконавця, а й споживача послуги, а також інших об'єктивних обставин (дій третіх осіб).

Договірні правовідносини з приводу надання правничих послуг є майновими і такими, що базуються на юридичній рівності, вільному волевиявленні, майновій самостійності їх учасників і спрямовані на реалізацію приватних інтересів, отже, є цивільними правовідносинами, а врегулювання їх спеціальним законодавством не заперечує їх цивільно-правової природи і не є перешкодою у їх зарахуванні до цивільно-правових. Аналізуючи правову природу договору про надання правничої допомоги (послуг) можна дійти висновку, що це переважно договір про надання послуг, до якого поряд з положеннями ЦК України застосовуються положення Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про безоплатну правову допомогу», «Про нотаріат» тощо. Різновидом договору про надання правничих послуг є договір доручення щодо представництва інтересів замовника (фізичних або юридичних осіб) у судах, ведення від його імені переговорів з юридичних питань з контрагентами замовника тощо. Тобто договором доручення охоплюються такі

юридичні послуги виконавця, які спрямовані на здійснення юридично значущих дій, тобто дій, що тягнуть за собою виникнення, зміну або припинення прав та обов'язків у замовника щодо третіх осіб.

Класифікація договорів про надання правничої допомоги (послуг) можлива за різноманітними ознаками (за майновим інтересом для сторін: оплатні та безоплатні; залежно від форми вчинення: усні та письмові; залежно від суб'єкта надання правничих послуг: договори з адвокатами, адвокатськими об'єднаннями, нотаріусами, особами, які здійснюють підприємницьку діяльність у сфері надання правничих послуг; залежно від способу оплати: договори з погодинною винагородою; договори з фіксованою винагородою; договори з фіксованою поетапною винагородою (абонентське обслуговування); договори з винагородою за результат), перелік яких невичерпний.

Перелік істотних умов договору про надання правничої допомоги діючим законодавством системно не визначений, тому треба виходити з положень ЦК України щодо істотних умов договору, а також на положення спеціального законодавства про адвокатуру, нотаріат і процесуального законодавства.

Потрібно зацентувати увагу на оплаті доручення та порядок здійснення розрахунків з адвокатом. Правила адвокатської етики у ст. 28 «Гонорар» досить детально регламентують порядок сплати й обчислення гонорару, хоча форма або порядок сплати гонорару не є суто етичним аспектом взаємовідносин між адвокатом і клієнтом. Рішенням Ради адвокатів України роз'яснюється, що: «адвокат має право надавати правову допомогу на добровільних засадах і безоплатно (Pro bono), відповідно до законодавства України про адвокатуру та адвокатську діяльність на підставі договору про надання правової допомоги, в якому обов'язково має зазначатися про умови надання правової допомоги Pro bono без сплати гонорару або з розміром гонорару в 0,00 гривень». Варто відзначити і таку популярну практику виплати адвокату гонорару, як гонорар успіху (форма оплати послуг адвоката, за якої адвокат отримує винагороду лише у разі успішного вирішення судової справи (постановлення рішення на користь клієнта). Зважаючи на це, цей момент, за необхідності, також має бути передбачено у договорі.

На практиці найчастіше укладення такого договору відбувається шляхом досягнення згоди з усіх його істотних умов у разі безпосереднього звернення клієнта до конкретного правника, юридичної фірми, адвокатського об'єднання тощо. Клієнт в усній формі викладає свою пропозицію і може відразу ж окреслити коло своїх фінансових можливостей щодо оплати наданих у майбутньому правничих послуг. Договір про надання правничої допомоги за своєю природою не є публічним договором, але містить деякі ознаки публічного. Наприклад, відповідно до ч. 2 ст. 21 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» адвокату заборонено відмовлятися від надання правової допомоги, крім випадків, установлених законом. Адвокат не може надавати перевагу одній особі перед іншою щодо укладення такого договору, що також підтверджується соціальною значущістю і публічно-правовим характером діяльності адвоката. Тож адвокат має право укласти договір з будь-якими особами, які до нього звернуться, будучи пов'язаним своєю офертою з іншою особою, що підкріплюється і принципом неможливості відмови від узятого на себе зобов'язання з надання правничої допомоги, що є стабілізаційним складником цього договору.

Ст. 26 Закону України «Про адвокатуру і адвокатську діяльність» зазначає, що адвокатська діяльність здійснюється на підставі договору про надання правової допомоги, причому документами, що посвідчують повноваження адвоката на надання правової допомоги, можуть бути: «1) договір про надання правової допомоги; 2) довіреність; 3) ордер; 4) доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги». І хоча виклад статті не є беззаперечним, вважаємо, що її слід тлумачити як, те що довіреність, ордер, доручення тощо є документами, що посвідчують укладання договору про надання правничої допомоги, який за загальним правилом укладається в письмовій формі.

Договір про надання правничої допомоги може вчинятися усно у разі: 1) надання усних і письмових консультацій, роз'яснень із юридичних питань з врученням клієнту документа, що підтверджує оплату гонорару (винагороди); 2) якщо клієнт невідкладно потребує надання правничої допомоги, а укладення письмового договору за конкретних обставин є неможливим (із

подальшим укладанням договору в письмовій формі у найближчий можливий строк)».

Договір про надання правничої допомоги може укладатися на користь клієнта іншою особою, яка діє в його інтересах.

Також потрібно звернути увагу на особливості укладення та змісту договору з адвокатом, який надає безоплатну правову допомогу, що встановлюються законом, який регулює порядок надання безоплатної правову допомоги.

Договір про надання правничої допомоги повинен містити такі елементи: назву, дату і місце укладання; предмет; права й обов'язки адвоката і клієнта; порядок оплати доручення та здійснення розрахунків (розмір гонорару, порядок його обчислення (фіксована сума, погодинна оплата) і внесення (авансування, оплата за результатом тощо); розмір, порядок обчислення і внесення фактичних видатків, пов'язаних із виконанням доручення); відповідальність сторін і порядок вирішення спорів; термін дії та порядок розірвання, припинення; реквізити сторін, їхні підписи. Договір може містити інші елементи, що не суперечать чинному цивільному законодавству.

Аналізуючи питання відповідальності виконавця правничих послуг, варто відзначити, що сам собою негативний результат у справі не може бути підставою для притягнення надавача послуги до відповідальності, оскільки остання може наставати лише за непрофесіоналізм, недобросовісність чи інше порушення законодавства при наданні правничих послуг клієнту. Практика свідчить, що основними підставами для настання відповідальності виконавця може бути: недостовірність (помилковість або неточність) або неповнота наданої клієнту інформації, в тому числі внаслідок необізнаності виконавця про сучасний стан чинного законодавства, а також у результаті відсутності необхідних знань у сфері матеріального, процесуального права; фактичні або юридичні помилки при складанні правових документів; неповнота підготовленого пакета необхідних документів для здійснення цивільно-правових правочинів; утрата документів замовника, розголошення конфіденційної інформації, що стала відомою виконавцю у зв'язку з наданням правничої допомоги, та ін. Треба мати на увазі, що особливості відповідальності за

неякісне надання правничих послуг напряду залежать від суб'єкта надання цих послуг, і потрібно простежити такі особливості на основі аналізу спеціальних законів. При цьому необхідно відзначити, що при зверненні саме до адвокатів, клієнт більш захищений від ризику отримання неякісної юридичної послуги, оскільки за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків адвокат може бути притягнутий до дисциплінарної відповідальності аж до позбавлення права на заняття адвокатською діяльністю.

Щодо можливості застосування положень законодавства про захист прав споживачів до відносин, які виникають з приводу договору про надання правничих послуг, то якщо за юридичними послугами клієнт звертається до виконавця правничих послуг зі статусом суб'єкта підприємницької діяльності, – на відносини буде поширюватися дія Закону України «Про захист прав споживачів» у тій частині, яка не врегульована спеціальним законом. Відносини щодо вчинення нотаріусом нотаріальних дій, а також відносини із надання професійної юридичної допомоги адвокатами законодавством про захист прав споживачів не регулюються.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Поняття договору про надання правничих послуг.
2. Правнича допомога та правнича послуга: співвідношення понять.
3. Відмежування допомоги від послуги.
4. Правничі послуги та їх якість.
5. Правова природа договору про надання правничих послуг.
6. Класифікація договорів про надання правничих послуг.
7. Істотні умови договору про надання правничих послуг.
8. Укладення договору про надання правничої допомоги.
9. Відповідальність виконавця за неякісну правничу послугу.
10. Право замовника на відмову від правничої послуги.

### ***Завдання***

1. Проаналізуйте можливість застосування до замовника правничих послуг положень Закону України «Про захист прав споживачів».

2. Поясніть фидуціарний характер договору про надання правничих послуг. У яких нормах чинного законодавства проявляються наслідки такої фидуціарності?

3. Як співвідносяться договір про надання правничих послуг і договір доручення, укладений, наприклад, щодо представництва інтересів замовника послуг (фізичних або юридичних осіб) у судах?

2. Складіть проєкт договору про надання правничої допомоги.

### *Ситуаційні задачі*

**Задача 1.** Позивач просив суд стягнути з адвоката на його користь 219 637,93 грн безпідставно одержаних коштів, 171 966, 88 грн процентів за безпідставне користування грошовими коштами позивача та 100 000, 00 грн для відшкодування завданої моральної шкоди. Позивач зазначав, що між ним і адвокатом був укладений договір про надання правової допомоги, відповідно до умов якого адвокат зобов'язувався надати правові послуги щодо юридичного цивільних справ про розірвання шлюбу та про встановлення місця проживання неповнолітніх дітей. Відповідно до вищевказаного договору вартість робіт склала 22 000 грн.

Позивач зазначав, що сплатив визначену суму, але протягом співпраці відповідач почав його обманювати та вчинив такі дії: вручив йому сфальсифіковані судові рішення, у тому числі підроблені ухвали суду із завищеними сумами судового збору, надсилав на електронну пошту сфальсифіковані банківські квитанції про необхідність сплати судового збору у розмірі, які не відповідали ставкам судового збору, визначеним Законом України «Про судовий збір», повідомляв йому неправдиві відомості щодо результатів розгляду судами зазначених цивільних справ. У результаті вказаних дій відповідача, останній обманом заволодів грошовими коштами позивача у розмірі 219 637, 93 грн. У зв'язку з указаними подіями позивач змушений був звернутися до правоохоронних органів.

Адвокат звернувся до суду із зустрічним позовом про стягнення заборгованості за надання правничої допомоги у розмірі 22 726, 07 грн, а також 50 000, 00 грн на відшкодування завданої моральної шкоди.

Адвокат посилався на те, що, окрім робіт, указаних у договорі, за ініціативи клієнта надав додаткову правову допомогу по справах. Адвокат запропонував укласти між ними новий договір про надання правової допомоги з чітким переліком юридичного супроводу, але під час переговорів сторони дійшли згоди, що предмет договору було узгоджено усно, а винагороду за правничу допомогу клієнт буде перераховувати на банківські реквізити адвоката у розмірі, пропорційно витраченому часу, що у кінцевому результаті склало суму у розмірі 242 364 грн.

*Дайте власне тлумачення правової ситуації.*

*Чи належно оформлені договірні відносини між клієнтом і адвокатом?*

**Задача 2.** Рішенням суду першої інстанції позов ПрАТ «Розівський елеватор» до ТОВ «Біоекспорт» було задоволено частково: стягнуто з ТОВ «Біоекспорт» на користь ПрАТ «Розівський елеватор» суму заборгованості за договором на компенсацію витрат зі сплати орендної плати за земельну ділянку, штраф і витрати зі сплати судового збору. ПрАТ «Розівський елеватор» звернулося до суду із заявою про винесення додаткового судового рішення щодо розподілу судових витрат на професійну правничу допомогу. Окрім того, вказало, що за умовами пункту 4.2 додаткової угоди № 2 від 28 вересня 2018 року в разі, якщо буде досягнуто мету представництва (прийнято судове рішення про стягнення з ТОВ «Біоекспорт» заборгованості у повній сумі та штрафних санкцій), клієнт додатково сплачує адвокату гонорар в розмірі 5000 грн.

Додатковим рішенням суд у стягненні витрат на підставі пункту 4.2. додаткової угоди до договору відмовив, зазначивши, що така винагорода адвокату не є ціною договору (платою за надані послуги), а є платою за сам результат, досягнення якого відповідно до умов договору не ставиться в залежність від фактично наданих послуг.

*Чи законна умова договору щодо «гонорару успіху»? Чи включається вона до ціни договору? Чи повинен враховуватись «гонорару успіху» при вирішенні питання про розподіл судових витрат? Проаналізуйте судову практику з цього питання.*

## Список джерел

1. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. №435- IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ. Відомості Верховної Ради УРСР (БВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
3. Про адвокатуру та адвокатську діяльність: Закон України від 05.07.2012 № 5076. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5076-17#Text> .
4. Про нотаріат: Закон України від 2 вересня 1993 р. № 3425- ХІІ. ВВР. 1993. № 39. Ст. 383. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3425-12#Text>.
5. Про безоплатну правову допомогу: Закон України від 2 червня 2011 року № 3460- VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#Text>.
6. Порядок вчинення нотаріальних дій нотаріусами України, затверджений Наказом Міністерства юстиції України від 22.02.2012 № 296/5. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0282-12#Text>.
7. Правила адвокатської етики, затверджені Звітно-виборним з'їздом адвокатів України 09 червня 2017 р. URL.: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0001891-17#Text>.
8. Богославець В. М. Договори про надання правових послуг: автореф. дис. ... к.ю.н.: 12.00.03 / Київськ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. К., 2008. 18 с.
9. Кравченко М. В. Договір про надання правової допомоги як правова конструкція. Юридичний вісник 1 (34) 2015. С.86-91.
10. Крушніцка О.В. Договір про надання правової допомоги як форма реалізації конституційного права на професійну правничу допомогу. Науковий вісник Ужгородського національного університету, 2018. Серія ПРАВО, Випуск 49, Том 1. С. 74-78.
11. Кужелев О. М. Генеза інституту надання правових послуг (від появи перших держав до середньовіччя). Правова держава. Випуск 29. С. 463-469.
12. Фоміна О.І. до питання про суттєві умови та правову природу договору про надання правової допомоги. Юридичний бюлетень. Випуск 7. Ч. 1. 2018. С.144-148.
13. Дубчак Н.С. Загальна характеристика правових послуг, що надаються юридичними клініками. Держава і право. Випуск 56. С.79-84.



### ТЕМА 1.3. ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ РІЕЛТОРСЬКИХ ПОСЛУГ

*Методичні рекомендації до вивчення теми.* Вивчення теми потрібно розпочати з розуміння поняття й ознак посередницької ріелторської послуги, яку з однієї позиції розглядають як різновид посередницьких послуг, а ріелторську діяльність – як одну з форм посередництва (В. А. Васильєва, Н. С. Кузнецова, Г. І. Сальникова), або ж з другої – як основний вид діяльності суб'єктів ріелторської діяльності, але не єдиний. При цьому треба зрозуміти, що до предмета ріелторської послуги входять і непосередницькі операції, наприклад, торговельна діяльність, девелоперська (редевелоперська) діяльність, ріелторська експертиза, надання послуг юридичного характеру (юридичний супровід документів угоди та консультування) тощо. Тобто в широкому значенні ріелторство охоплює усі види посередництва на ринку нерухомості, а у вузькому – виступає як посередництво між сторонами при укладенні цивільно-правових угод з нерухомим майном. У будь-якому випадку посередницькі послуги щодо нерухомого майна є основними, оскільки на них спрямовується основна увага замовника ріелторської послуги.

Ріелторські послуги – послуги максимальних зусиль виконавця, що спрямовуються на створення умов для укладення правочину з нерухомим майном між клієнтом і контрагентом, якого підшукав ріелтор, і такі послуги не мають уречевленого результату їх надання, а володіють корисним ефектом від такої діяльності (організація ріелтором демонстрації нерухомого майна, організації зустрічей з потенційними контрагентами, економія часу для пошуку контрагентів, і споживаються ці послуги в момент їх надання чи інші результати, пов'язані з установами правової домовленості між клієнтом і майбутнім контрагентом).

Потрібно чітко усвідомити, що ріелтор не може гарантувати досягнення позитивного результату ріелторської послуги, оскільки такий результат залежний не лише від професійних якостей та діяльності ріелтора, але й від замовника ріелторських послуг (укладати чи ні правочин з контрагентом, якого підшукав ріелтор, знаходиться у площині прав клієнта, що реалізується клієнтом

вільно на власний розсуд). Усі ці послуги ріелтора споживаються в момент їх надання і непридатні до збереження, нагромадження і є невіддільними від послугонадавача. Останню характеристику в літературі іменують ексклюзивністю, що не досить коректно, бо на практиці договірна умова про ексклюзивність передбачає обов'язок клієнта не звертатися за допомогою до інших ріелторів у період дії договору про надання ріелторських послуг та обов'язку ріелтора діяти виключно в інтересах одного клієнта. Визначення правових наслідків такої умови не є однозначним, однак без законодавчого закріплення його допустимості на рівні спеціального закону вона може розцінюватись як така, що є нікчемною (згідно зі ст. 27 ЦК).

На практиці часто договір про надання ріелторських послуг формулюється за правилами підрядних договорів, однак аналіз ст. 901 ЦК України дає можливість стверджувати, що договір про надання ріелторських послуг відноситься до договорів про надання послуг, тобто ріелторські послуги є діями ріелтора, що не мають уречевленого результату, повинні привести до укладення правочину з нерухомим майном між клієнтом і контрагентом, якого підшукав ріелтор, тобто несуть корисний ефект, що все ж не пов'язаний з укладенням правочину щодо нерухомого майна (укладати чи ні правочин з контрагентом знаходиться у площині прав тільки клієнта).

Непоодинокими на практиці є випадки укладення замість ріелторського договору договору про надання інформаційних чи консультаційних послуг. У цьому контексті слід звернути увагу, що ріелтор не продає та не купує інформацію про об'єкт нерухомості, а такі послуги необхідні з метою досягнення корисного ефекту від ріелторської послуги, тому в діяльності ріелтора існують не автономно. Інформаційні послуги є супутніми щодо ріелторських і являють собою початковий етап (окремі дії) надання ріелторських послуг. Щодо консультаційних послуг, то вони можуть надаватися або окремо, або бути супутніми до ріелторських. Консультаційна послуга, на відміну від інформаційної, полягає у здійсненні роз'яснення діючих норм законодавства щодо обороту об'єкта нерухомості, виробленні рекомендацій щодо об'єкта нерухомості для будь-якої особи, відповідно до її запиту та іншими умовами договору, тобто є напрацюванням і

передачею інтерпретованої інформації замовнику. Консультаційна послуга – це дія (діяльність) з надання замовникам (споживачам) консультацій у формі порад, рекомендацій і експертиз у різних сферах діяльності. До того ж посередницькі ріелторські послуги, які пов'язані із здійсненням операцій з нерухомим майном (купівля, продаж, оренда, застава, міна, дарування, рента, безоплатне користування, довічне утримання), надаються тільки ріелторами (ріелторськими організаціями), а інформаційні та консультаційні послуги на ринку нерухомості можуть надаватися агентами без отримання свідоцтва про право на заняття ріелторською діяльністю.

Договір про надання ріелторських послуг повинен конструюватися як двосторонній (оскільки корисний ефект від ріелторської послуги пов'язаний з діяльністю ріелтора, а не з її кінцевим результатом, і тому незалежно від того, чи буде вчинений правочин щодо нерухомого майна у замовника послуг, є обов'язок оплатити надані ріелтором послуги, а в ріелтора – обов'язок їх надати), консенсуальний (укладений із моменту досягнення згоди щодо всіх істотних умов у письмовій формі і оплатний. Доречною є комбінована оплата послуг ріелтора, яка складається з фактичних витрат і суми винагороди у разі досягнення кінцевого результату – укладення правочину з нерухомим майном. У будь-якому випадку, при формулюванні умов договору про надання ріелторських послуг, важливо включати т.зв. «умову-попередження» про те, що сума винагороди, обумовлена досягненням результату, якого ріелтор за загальним правилом гарантувати не може. Договори про надання ріелторських послуг належить до взаємоузгоджуваних договорів, його не можна визнати договорами приєднання, хоча порядок їх укладення на практиці підтверджує протилежне.

Предметом договору про надання ріелторських послуг є ріелторська послуга як дія або сукупність дій ріелтора фактичного характеру, спрямовані на пошук потенційних контрагентів, погодження істотних умов і зведення сторін майбутнього правочину з нерухомим майно. Якщо ріелтор учиняє дії юридичного характеру (оцінку майна, технічну інвентаризацію нерухомості тощо), то вони виходять за межі предмета договору про надання ріелторських послуг і залежно від повноважень, які замовник

передає ріелтору, входять до предмета інших посередницьких договорів (доручення, комісії управління майном тощо). У ході вивчення теми потрібно взяти до уваги, що у відносинах з надання ріелторських послуг ріелтор реалізує інтерес замовника послуги, діючи на основі наданих йому від останнього повноважень, тому можна стверджувати, що ріелторські послуги є посередницькими, однак, які не опосередковуються конструкціями договорів доручення, комісії чи агентського договору, оскільки дії ріелтора носять фактичний характер і ріелтор не усуває особистої участі клієнта, зокрема під час надання послуги з демонстрації об'єкта нерухомості.

При цьому в законодавстві відсутній чіткий перелік послуг, які повинен надати ріелтор, тому це питання повинно бути максимально чітко узгоджене в договорі. До таких дій належать: «насамперед, ті, які є обов'язковими (ознайомлення клієнта з цінами на інтересуючому сегменті ринку нерухомості, його кон'юнктурою; проведення пошуку, надання клієнту інформації про нерухомість, яка відчужується (надається в користування), з метою набуття її клієнтом у власність (користування) або інформації про потенційних набувачів об'єкта нерухомості, належного клієнту, з метою відчуження (надання в користування) такого об'єкта); організація проведення демонстрації (огляду) нерухомості; консультування щодо проведення операцій з нерухомістю) та іншими – факультативними – узгодженими на розсуд сторін, наприклад, перевірка та допомога у підготовці повного комплексу правовстановлюючих, технічних та інших документів на нерухомість, необхідних для відчуження чи передачі у користування, а також наявності арешту (заборони відчуження), обмежень, обтяжень; ведення переговорів щодо умов проведення операцій з нерухомістю; організація оформлення попередніх договірних відносин між сторонами договору відчуження/надання в користування об'єкта нерухомості; з'ясування (уточнення) стану розрахунків власника об'єкта з оплати за комунальні послуги, послуги зв'язку; опис об'єкта нерухомості й складання акта опису, визначення вартості об'єкта; організація договірною оформлення операцій з нерухомістю; відкрите ексклюзивне представництво інтересів клієнта; забезпечення виконання взаємних обов'язків

покупця та продавця (орендаря й орендодавця) в операціях з нерухомістю за допомогою фінансових важелів)».

Договір про надання ріелторських послуг – двосторонній, консенсуальний, оплатний договір про надання посередницьких послуг фактичного характеру, спрямованих на пошук потенційних контрагентів, погодження істотних умов, зведення сторін потенційного договору з нерухомим майном, що може містити як складові інформаційні й консультаційні послуги на ринку нерухомості і є непоіменованим видом поіменованого посередницького типу договорів.

Договір про надання ріелторських послуг передбачає діяльність спеціальних суб'єктів-підприємців (фізичних осіб) (передбачається всіма законопроектами про ріелторську діяльність), які набули статусу ріелтора, отримали сертифікат суб'єкта ріелторської діяльності та зареєстровані у Реєстрі ріелторів України, що надають посередницькі послуги на ринку нерухомості щодо сприяння в укладенні цивільно-правових договорів з нерухомим майном. Замовником ріелторських послуг є особа, яка має потребу в їх отриманні – замовник послуг (на практиці іменується клієнтом). Якщо замовником виступає фізична особа, яка має потребу в отриманні послуг з невідприємницькою метою, або безпосередньо споживає цю послугу, то на нього поширюється дія положень Закону України «Про захист прав споживачів».

Поширеними на практиці є випадки внесення у зміст договору про надання ріелторських послуг обов'язку ріелтора надати клієнту звіт про виконану роботу, що не перетворює цей договір у договір підрядного типу.

Досліджуючи зміст зобов'язання щодо надання ріелторських послуг, варто відзначити обов'язок ріелтора інформувати споживача про відомі ріелтору недоліки об'єкта нерухомості. До прав замовників ріелторських послуг належить право одержувати від суб'єкта ріелторської діяльності інформацію про правочин відповідно до умов укладеного між ними договору про надання ріелторських послуг, контролювати виконання суб'єктом ріелторської діяльності умов договору. Основним обов'язком замовників ріелторських послуг є надання суб'єкту ріелторської діяльності належно оформлених документів, що містять повну та достовірну інформацію про об'єкт нерухомості, права на нього, а

також про себе та інших осіб, які мають права на це майно. Окрему групу обов'язків ріелтора є спеціальні (фідуціарні) обов'язки, відповідно до яких він зобов'язаний діяти в якнай-вигідніших інтересах свого клієнта, навіть якщо вони суперечать інтересам самого ріелтора. Ріелтор має право відмовлятися від надання ріелторських послуг (у випадку ненадання замовником інформації та документів, які є необхідними для надання ріелторських послуг, а також у випадку виникнення обставин, які перешкоджають здійсненню ріелторської діяльності).

У договорах про надання ріелторських послуг може бути встановлене право замовника на односторонню відмову від договору, у випадку включення у зміст договору умови про підстави, порядок та наслідки такої відмови. Відповідно до ч. 2 ст. 651 ЦК України, договір може бути розірвано за рішенням суду на вимогу однієї із сторін у разі істотного порушення договору другою стороною та в інших випадках, встановлених договором або законом. На практиці в договорах про надання ріелторських послуг передбачається тільки загальне положення про можливість розірвання договору, відсилаючи до положень законодавства.

Зважаючи на відсутність спеціального нормативного регулювання ріелторських послуг, якість їх надання визначається із загальних критеріїв якості послуг. Згідно з п. 4 Стандартів професійної діяльності ріелторів, ріелторські послуги, в першу чергу, повинні відповідати вимогам Стандарту, законодавчим актам, іншим нормативним і методичним документам, що регулюють відносини у сфері нерухомості, відповідають практиці і звичаям ділового обороту. Крім цього, критеріями якості надання ріелторських послуг за Стандартом є те, що вони повинні надаватися: 1) конфіденційно, 2) в повному обсязі, 3) своєчасно, 4) з дотриманням норм етики.

У договорах про надання ріелторських послуг принципи належного і реального виконання найбільш повно проявляються в обов'язку ріелтора діяти в найвищому інтересі замовника ріелторських послуг. Заборона використовувати інформацію, яка стала відомою у зв'язку з укладенням договору про надання ріелторських послуг, обумовлена принципом професіоналізму надання ріелторських послуг.

Підставою цивільно-правової відповідальності за договором, у т.ч. за договором про надання ріелторських послуг, є сукупність умов цивільно-правової відповідальності. Однак виняток установленний для такої умови як вина, оскільки: «виконавець, який порушив договір про надання послуг за плату при здійсненні ним підприємницької діяльності, відповідає за це порушення завжди, якщо не доведе, що належне виконання виявилось неможливим унаслідок непереборної сили» (ч. 1 ст. 906 ЦК України). Відповідно до ч. 2 ст. 903 ЦК України: «у разі неможливості виконати договір про надання послуг, що виникла не з вини виконавця, замовник зобов'язаний виплатити виконавцеві розумну плату. Якщо неможливість виконати договір виникла з вини замовника, він зобов'язаний виплатити виконавцеві плату в повному обсязі, якщо інше не встановлено договором або законом».

Основними формами відповідальності є відшкодування збитків, моральної шкоди та сплата неустойки, втрата завдатка. За загальним правилом, боржник зобов'язаний відшкодувати кредиторів збитки у повному обсязі, а сторони – своєю домовленістю визначати розмір відповідальності. У практичній діяльності часто сума збитків від діяльності ріелторів вираховується, виходячи з суми, яку у свій час ріелтор отримав від замовника як плату за послуги (аванс, завдаток).

### ***Питання для усного обговорення:***

1. Посередницькі послуги згідно з українським і зарубіжним законодавством.
2. Правова природа, поняття й ознаки посередницької ріелтерської послуги.
3. Договір про надання ріелторських послуг, його специфіка та місце в системі цивільно-правових договорів.
4. Істотні умови договору (в т.ч. предмет договору, винагороду ріелтера, її залежність (чи незалежності) від досягнення результату та способи її визначення) та форма договору.
5. Правове становище сторін договору про надання ріелторських послуг і виконання договору.
6. Специфіка відповідальності ріелтора за неналежне виконання договору.

7. Випадки та форми відповідальності замовника ріелторської послуги за порушення умов договору.

### **Завдання**

1. Охарактеризуйте поняття посередництва та представництва. Проаналізуйте, чи володіє ріелторська послуга ознаками, характерними для посередницьких і представницьких послуг.

2. Проведіть співвідношення з підрядними договорами, договором про надання інформаційних послуг, консультаційних послуг, маркетинговими договорами. Чи надаються інформаційні послуги ріелтором на підставі окремого договору, чи охоплюються предметом договору про надання ріелторських послуг?

3. Пригадайте, що таке «нерухомість» (нерухома річ, нерухоме майно) та особливості її правового режиму. За яким критерієм фізичним чи юридичним (зареєстроване у відповідному порядку як так) повинно визначатись нерухоме майно, з приводу якого надаються посередницькі ріелторські послуги. Які, на вашу думку, специфічні якості нерухомості зумовлюють необхідність виокремлення послуг на ринку нерухомості в відокремлену групу відносин?

4. Складіть проєкт договору про надання ріелторських послуг.

### **Ситуаційні задачі**

**Задача 1.** 23 грудня 2020 р. між агентством нерухомості «Пілігрим» (позивачем) в особі директора та відповідачем – Пропопенком укладено договір про надання ріелторських послуг щодо купівлі об'єкта нерухомості. 27 грудня Прокопенком укладено правочин щодо нерухомого майна з контрагентом, якого самостійно підшукав клієнт у період дії договору про надання ріелторських послуг. Агентство нерухомості звернулось до суду з вимогою виплати обумовленої в договорі винагороди.

*Чи має право позивач на виплату встановленої договором винагороди? Чи відрізняється воно від права ріелтора на оплату наданих послуг? Чи покладається відповідальність на замовника за вказані дії?*



**Задача 2.** У справі № 3/455/470/2015 від 15 червня 2015 р. Кіровським районним судом м. Донецька встановлено, що 22 листопада 2014 р. між агентством нерухомості «Тетяна» (позивачем) в особі директора та відповідачем укладено договір про надання послуг по купівлі (оренді) об'єкта нерухомості. Умовами договору передбачено, що підставами для розірвання цього договору є випадки, передбачені законом. Проте відповідач просив суд розірвати договір з тієї підстави, що агентство нерухомості «Тетяна» ввело її в оману, і вона бажала мати відносини з юридичною особою, а позивач фактично є фізичною особою-підприємцем, а також не виконував умов договору.

*Вирішіть спір. Чи є окреслені обставини підставою для розірвання договору? Розкрийте поняття та підстави для розірвання договору про надання ріелторських послуг.*

**Задача 3.** У справі № 238/1672/13-ц від 19.08.2013 р. Новоазовським районним судом Донецької області встановлено, що 20.02.2013 року укладений договір про надання ріелторських послуг, згідно з яким ПП «Надія – плюс ЛТД» зобов'язалось надати ріелторські послуги з продажу квартири. У попередньому договорі купівлі-продажу квартири (від 01.03.2013 р.) передбачалося, що основний договір купівлі-продажу об'єкта нерухомості сторони зобов'язуються укласти у строк до 01 червня 2013 р.. Додатковим у цьому випадку є строк (з 01.03. по 01.06.2013 р.), який ділить виконання на певні частини до моменту закінчення зобов'язання в цілому. У даному випадку в попередньому договорі від 01.03.2013 року сторони взяли на себе зобов'язання укласти основний договір у строк до 01.06.2013 року за ціною – 27 000 доларів. Однак договір нотаріально посвідчено за нижчою ціною (26 000 доларів).

*Яку продажну ціну треба взяти суду до уваги? Розкрийте особливості попереднього договору про надання ріелторських послуг.*

**Задача 4.** Московським районним судом м. Харкова розглядалася справа про стягнення авансу та неустойки за договором про наміри № С-23. Відповідно до п.4 Договору, сторони

зобов'язались укласти договір купівлі-продажу об'єкта нерухомості і провести повний розрахунок у строк не пізніше 17 год. 00 хв. 24 грудня 2012 року. Однак судом встановлено, що договір купівлі-продажу квартири не був укладений унаслідок лише дій відповідачів, які не повідомили про умови, які перешкоджають укладенню такої угоди (накладення заборони відчуження квартири), які унеможливили укладання угоди і стали відомі позивачу лише після вчинення низки дій в інтересах відповідача. У зв'язку з цим позивач просив суд стягнути з відповідачів аванс та неустойку відповідно до п.16 укладеного між ними договору. Однак судом встановлено, що передана позивачем грошова сума в розмірі 8 100,00 гривень є авансом і була передана лише в рахунок належних платежів, як зазначено у п.6 Договору. Натомість п.16 указанного договору містив положення, в якому передбачалося, що сторони несуть матеріальну відповідальність за невиконання умов договору, а саме: якщо порушення зобов'язання сталося з вини покупця, то аванс залишається у продавця. Якщо порушення сталося з вини сторони, яка отримала аванс, то вона зобов'язується повернути другій стороні аванс і додатково сплатити неустойку в розмірі авансового платежу.

*Як повинен бути вирішений спір? Розкрийте питання відповідальності замовника, якщо має місце порушення ним своїх обов'язків за договором про надання ріелторських послуг, зокрема, якщо правочин щодо нерухомого майна не був укладений унаслідок ненадання або надання неправдивої інформації про накладення заборони на відчуження нерухомого майна, які унеможливили укладання правочину і стали відомі ріелтору лише після вчинення низки дій в інтересах замовника.*

### *Список джерел*

1. Конституція України від 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96- %D0%B2%D1%80#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text).
2. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. №435- IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ. Відомості Верховної Ради УРСР (БВР), 1991, № 30, ст. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
4. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень: Закон України від 01.07. 2004 року. Відомості Верховної Ради України. 2004. № 51. ст. 553.
5. Про затвердження національного класифікатору України «Класифікація видів економічної діяльності ДК 009:2010»: Наказ Держспоживстандарту України від 11.10.2010 року. № 457.
6. Про затвердження зразка повідомлення про нотаріальне посвідчення договору оренди об'єктів нерухомості: Постанова Кабінету Міністрів від 29 грудня 2010 року № 1242. Урядовий кур'єр від 13.01.2011 р. № 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1242-2010-%D0%BF#Text>.
7. Про деякі заходи з підвищення рівня правового регулювання у сфері надання посередницьких послуг на ринку нерухомості: Проект Закону України від 28.11.2012 р. № 11462 URL : <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=44881&pf35401=238514>.
8. Про особливості провадження ріелторської діяльності: Проект Закону України від 28.11.2012 р. № 11462 (неофіційний текст) від 08.08.2013 р. URL : [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/NT0594.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/NT0594.html).
9. Про ріелторську діяльність: Проект Закону України від 28.11.2012 р. № 11462 від 27.04.2007 р. №3499. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?id=&pf3516=3499&skl=6](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=3499&skl=6).
10. Про здійснення операцій з нерухомим майном: Проект Закону України від 25.10.1999 р. № 4130. URL.: [http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc34?id=&pf3511=6982&pf35401=7204](http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc34?id=&pf3511=6982&pf35401=7204).
11. Про деякі заходи з підвищення рівня правового регулювання у сфері надання посередницьких послуг на ринку нерухомості: Проект

Закону України від 28.11.2012 р. № 11462.  
URL: <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=44881&pf35401=238514>.

12. Кодекс ріелтора. URL: [KODEX\\_ETIKI\\_KH\\_2020.pdf](http://asnu.net/KODEX_ETIKI_KH_2020.pdf) (asnu.net).

13. Брагинский М. И., Витрянский В.В. Договорное право: Кн. третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. М.: Статут, 2002. 1038 с.

14. Васильева В. А. Цивільно-правове регулювання діяльності з надання посередницьких послуг: монографія. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника, 2006. 346 с.

15. Васильева В. А. Істотні умови посередницького договору. 2006. № 1. С. 79-82.

16. Васильева В. А. Проблеми цивільно-правового регулювання відносин з надання посередницьких послуг: дис. ... д-ра юрид. наук: 12.00.03. Прикарпатський національний ун-т ім. В. Стефаника. Юридичний ін-т. Кафедра цивільного права та процесу. Івано-Франківськ, 2006. 416 с.

17. Гелецька І. О. Правове регулювання відносин представництва у цивільному праві: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. К., 2005. 24 с.

18. Грущинська Н. Договір про надання ріелторських послуг. Підприємництво, господарство і право. 20016. № 3. С. 21-26.

19. Дрішлюк А. І. Агентський договір: цивільно-правовий аспект: автореф. ...канд. юрид. наук.: 12.00.03. Одеська національна юридична академія. Одеса, 2003. 20 с.

20. Колесников К. В. Визначення ріелторської діяльності як самостійного виду підприємницької діяльності / К. В. Колесников. URL: <http://www.pravoznavec.com.ua/period/article/12878/%CA>.

21. Колосов Р.В. Договір комісії і агентський договір у цивільному праві: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. К., 2004. 205 с.

22. Маєвська К. «Ексклюзивність» правова категорія чи юридична фікція. Юридичний журнал. 2010. № 6. URL: <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=3551>

23. Мироненко І. В. Поняття та ознаки нерухомого майна. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. 2014. Вип. 34. С. 154-163. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/apvchzu\\_2014\\_34\\_19.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/apvchzu_2014_34_19.pdf)

24. Накушнова Е. В. Договор оказания риэлторских услуг в гражданском праве России: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Саратовская государственная академия права. Саратов. 2010. 297 с.

25. Петрова Е. С. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере оказания риелторских услуг по законодательству Российской Федерации: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. М., 2013. 26 с.

26. Рудяков А. Н. Правовое регулирование гражданских отношений в сфере риэлторской деятельности (сравнительно-правовое исследование) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Ин-тут гос-ва и права РАН. М., 2013. 26 с.

27. Томарова О. Умова про ексклюзивність: договірна, антимонопольна та судова практика. URL: <http://www.legalshift.com.ua/?p=150>.

28. Федорченко Наталія Володимирівна. Договір доручення: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, К., 2004. 223с.

29. Чмихов Ю. А. Місце ріелторського договору в системі цивільно-правових договорів. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: збірник наукових статей. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2015. Вип. 39. С. 216-227.

30. Чмихов Ю. А. Умова про ціну в договорах про надання ріелторських послуг. Підприємництво, господарство і право. 2016. № 12. С. 75-79.

31. Чмихов Ю. А. Ексклюзивність як особливість ріелторських послуг. Вдосконалення правового захисту прав та основних свобод людини і громадянина: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених та аспірантів, 13-14 травня 2016 року. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2016. С. 79-83.

32. Чмихов Ю. А. Предмет договору про надання ріелторських послуг. Порівняльно-аналітичне право. 2016. № 5. С. 120–123. URL: [http://pap.in.ua/5\\_2016/36.pdf](http://pap.in.ua/5_2016/36.pdf).

33. Чмихов Ю. А. Про інформаційність ріелторських послуг. Нові завдання та напрями розвитку юридичної науки у XXI столітті: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 20-21 січня 2017 року. Одеса: Інститут національного та міжнародного права Міжнародного гуманітарного університету, 2017. С. 104-107.

34. Чмихов Ю. А. Спеціальні принципи виконання зобов'язань з надання ріелторських послуг. Методологія приватного права

(теоретичний дискурс та практика застосування): матеріали міжнародної науково-теоретичної конференції, присвяченої 20-річчю Науково-дослідного інституту приватного права і підприємництва імені академіка Ф. Г. Бурчака НАПрН України, 10 червня 2016 р. Київ, 2016. С. 351-355.

35. Чмихов Ю. А. Строк в договорах про надання ріелторських послуг. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: збірник наукових статей. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2015. Вип. 38. С. 115-125.

36. Чмихов Ю. А. Якість надання ріелторських послуг. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: збірник наукових статей. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2016. Вип. 41. С. 26-34.

## ТЕМА 1.4. НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

*Методичні рекомендації до вивчення теми.* Дослідження теми потребує розпочати його зі з'ясування правової природи відносин з надання медичної допомоги, медичних послуг, що тлумачиться у науковій літературі неоднозначно: як предмет цивільно-правового регулювання, так як основою надання медичної допомоги є договір, що є цивілістичним за правовою природою (В. Л. Суховерхий, В. А. Ойгензихт, А. М. Савицька, М. С. Малейн); як предмет галузі адміністративного права (Г. І. Петров); як вид соціального забезпечення, підгалузь права соціального забезпечення, аргументуючи цей висновок тісним зв'язком охорони здоров'я з державою, а медичне обслуговування розглядають як форму державних соціальних гарантій. (Р. І. Іванова, В. А. Тарасова); як комплексна галузь права (законодавства) – лікарське (медичне, охороноздоровче) право, або право про охорону здоров'я, яке є системою нормативних актів (норм), що регулюють організаційні, майнові, особисті відносини, які виникають у зв'язку з проведенням санітарно-епідеміологічних заходів і наданням лікувально-профілактичної допомоги громадянам. Усе ж як галузеве утворення медичне право не можна розглядати через відсутність однорідного предмета і методу правового регулювання оздоровчих відносин.

Тож треба мати на увазі, що у медичній діяльності існують як публічні, так і приватні відносини. Останніми є ті з них, що ґрунтуються на засадах юридичної рівності, майнової самостійності та вільного волевиявлення учасників. Варто звернути увагу, що підстави виникнення приватних відносин з надання медичної допомоги не обмежується лиш договором між пацієнтом і медичною установою з приводу надання медичної допомоги. Такими підставами також називаються (Р. А. Майдаником): одностороння обіцянка («дією на основі дружніх відносин»), коли відсутні правові зв'язки; дії в інтересах третьої особи без доручення – випадки, коли особа, яка за станом здоров'я потребує медичної допомоги, не здатна висловити згоду на лікування або відмову від нього», наприклад, згідно з ч. 5 ст. 284 ЦК України: «якщо пацієнт перебуває без свідомості чи в інших невідкладних випадках за наявності реальної загрози його життю,

медична допомога надається без згоди фізичної особи або її батьків (усиновителів), опікуна, піклувальника. У цьому випадку при наданні медичних послуг в умовах медичного втручання (тобто на засадах дій у чужому інтересі без доручення) дії лікаря вважаються вчиненими з дотриманням вимог виправданого ризику при дотриманні положень про медичне втручання, необхідною умовою якого є роз'яснення лікарем пацієнту суті послуги, яка надається, та можливих ризиків.

19 жовтня 2017 року Верховна Рада України прийняла Закону України «Про державні фінансові гарантії надання медичних послуг та лікарських засобів» № 6327, у статті 4 якого, вказано, що у межах програми медичних гарантій держава гарантує громадянам, іноземцям, особам без громадянства, які постійно проживають на території України, та особам, яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту, повну оплату за рахунок коштів Державного бюджету України необхідних їм медичних послуг та лікарських засобів, пов'язаних з наданням: 1) екстреної медичної допомоги; 2) первинної медичної допомоги; 3) вторинної (спеціалізованої) медичної допомоги; 4) третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги; 5) паліативної медичної допомоги; 6) реабілітації у сфері охорони здоров'я; 7) медичної допомоги дітям до 16 років; 8) медичної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами.

Даний закон дає можливість зробити висновок про існування двох рівнів договірної регулювання діяльності з надання медичних послуг:

1) договір про медичне обслуговування населення (ст. 8 ЗУ «Про державні фінансові гарантії надання медичних послуг та лікарських засобів») – породжує правовідносини між центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері організації фінансування надання медичних послуг і лікарських засобів та особами (фізичними та юридичними), які беруть на себе зобов'язання надавати медичну допомогу (медичну послугу) безпосередньо фізичній особі (людині), і визначає умови та обсяг надання застрахованим особам медичних послуг і лікарських засобів, вимоги щодо їх якості, порядок оплати тарифу покриття за надані медичні послуги та лікарські засоби,



права й обов'язки сторін, а також відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов такого договору, зокрема за порушення вимог щодо якості медичних послуг. За правовою природою даний договір є договором на користь третіх осіб – застрахованих осіб в частині надання медичних послуг і лікарських засобів постачальниками медичних послуг таким застрахованим особам;

2) договір про надання медичних послуг або безпосередня вказівка закону (наприклад, у випадку надання екстреної медичної допомоги) – породжують правовідносини між особами (фізичними та юридичними), які беруть на себе зобов'язання надавати медичну допомогу (медичну послугу) безпосередньо фізичній особі (людині) та пацієнтом (фізичною особою, яка звернулася за медичною допомогою та/або якій надається така допомога).

Договір про надання медичних послуг – домовленість між виконавцем медичної послуги та замовником (пацієнтом), відповідно до якої виконавець зобов'язується надати медичні послуги, спрямовані на відновлення та підтримання його здоров'я, а замовник зобов'язується оплатити вартість наданих послуг відповідно до умов договору.

Аналізуючи законодавчу базу договірному регулюванню правовідносин щодо надання медичних послуг окрім ЦК України та Закону України «Про захист прав споживачів», потрібно розпочати з Основ законодавства України про охорону здоров'я.

Досліджуючи правову природу договору про надання медичних послуг треба взяти до уваги, що якщо наслідком медичної діяльності є речовий результат, це не перетворює медичну послугу в роботу чи змішаний договір, у тому випадку, якщо досягнення такого результату тісно пов'язане з учиненням різних дій, які в сукупності становлять певну єдність (виготовлення протезу – робота; встановлення протезу для вільного пересування пацієнта – послуга).

Договір про надання медичних послуг консенсуальний; оплатний, якщо інше не встановлено ним, законом або не впливає із суті цього договору; двосторонній; алеаторний (оскільки існує так званий професійний ризик при наданні медичних послуг, зумовлених особливістю об'єкта, на який спрямована

діяльність з надання медичних послуг – організму людини, та особливою метою, – відновлення та підтримання здоров'я людини; каузальний (мета надання медичної послуги – поліпшення стану здоров'я або задоволення медико-естетичних потреб пацієнта); публічний; договір приєднання.

Специфіка предмета договору пов'язується з необхідністю дотримання особистих немайнових прав пацієнта, тоді як медичні послуги пов'язані з можливістю чи подекуди необхідністю заподіяння шкоди здоров'ю пацієнту (наприклад, оперативні втручання) заради призупинення або запобігання патологічного впливу хвороби, спроможного спричинити значно більшу шкоду. При цьому медичне втручання несе ризики прояву негативних побічних наслідків. Виходячи з цього особливо гостро стоїть питання безпеки медичних послуг. У цьому контексті варто звернути увагу на положення Закону України «Про захист прав споживачів»: «безпека будь-якої послуги має бути забезпечена так само, як і безпека товару чи роботи, з тією різницею, що для послуг не встановлюються строки забезпечення їхньої безпеки». Якщо до таких медичних послуг, які не мають матеріального результату (наприклад, консультація спеціаліста), як правило, не застосовуються нормативні положення про строки виявлення недоліків, то ті, де такий результат наявний (наприклад, пломбування зубів), можуть бути застосовані або строки виявлення недоліків, або положення законодавства про гарантії.

При дослідженні специфіки договору про надання медичних послуг треба мати на увазі, що він передбачає обов'язок ініціативного надання виконавцем споживачеві послуги повної, достовірної та доступної інформації про послугу, всі можливі ризики та ймовірні наслідки.

Вищеокреслена специфіка породжує особливість визначення якості медичної послуги. Так, якість медичної послуги повинна визначатись відповідністю застосованих за умов обґрунтованого ризику зусиль і тяжкості проявів патологічного процесу. Тобто йдеться про те, що виконавець медичної послуги може вийти за межі медичної послуги у разі потреби, якщо це обґрунтовано метою збереження життя та здоров'я пацієнта.

Сторонами договору про надання медичних послуг виступають виконавець, яким може бути винятково спеціальний

суб'єкт (ЗУ «Про державні фінансові гарантії надання медичних послуг і лікарських засобів» іменують виконавців постачальниками медичних послуг, якими є: «заклади охорони здоров'я усіх форм власності та фізичні особи – підприємці, які одержали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики та уклали договір про медичне обслуговування населення з центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері організації фінансування надання медичних послуг та лікарських засобів») та замовник таких послуг, який може бути одночасно і споживачем такої послуги (пацієнтом) або ж надаватись може послуга фізичній особі, яка замовником послуги не виступала. Пацієнтом є особа, яка звернулася за наданням профілактичної, діагностичної, лікувальної або реабілітаційно-відновної допомоги до закладу охорони здоров'я будь-якої форми власності чи лікаря приватної практики, незалежно від стану здоров'я, отримує чи раніше отримала таку допомогу або добровільно погодилась на проведення медико-біологічного експерименту. Зверніть увагу, що лікар (крім випадків лікаря приватної практики) не є стороною договору, а перебуває у трудових відносинах із виконавцем і виконує функцію представника закладу охорони здоров'я.

Специфікою порядку укладення договору про надання медичних послуг є те, що здебільшого фізична особа не має достатніх знань і навичок для самостійного визначення виду й обсягу необхідних медичних послуг, яких вона потребує, це може визначити лише лікар після огляду та проведення необхідних досліджень пацієнта. Тому конструкція публічної оферти у сфері медичних послуг, зазвичай, практично не застосовна, офертою вважатиметься пропозиція лікаря про укладення договору про надання медичних послуг (оферта), а згода з цією пропозицією пацієнта кваліфікуватиметься як акцепт. Звернення до медичної установи для отримання послуги є підставою виникнення договірних відносин виконавця і замовника медичної послуги, незалежно від того, підписаний письмовий договір чи ні. Прикладом укладання договору в усній формі може бути лікарський запис про згоду хворого на операцію в історії хвороби. Договір про надання медичних послуг є укладеним у разі, якщо сторони договору досягли консенсусу щодо усіх істотних умов у належній

формі, однак не може містити ініціативних умов, висунутих як обов'язкові пацієнтом (виняток сфера косметології, естетичної медицини, тощо).

Практика свідчить, що до істотних умов договору про надання медичних послуг належать: предмет договору (назва послуги); умови і строк надання послуг; вартість послуг (або спосіб, у який вона визначається, та порядок оплати: частинами, 100%, до певної дати і т.д.); якість послуг (методи, що використовуються, повинні бути дозволеними й стандартизованими в Україні).

Предмет договору про надання медичних послуг – конкретні медичні послуги, які надаються відповідно до умов договору, а медичною послугою розуміється діяльність спеціальних суб'єктів, безпосередньо спрямована на профілактику, діагностику, лікування та реабілітацію у зв'язку із захворюванням пацієнта та у зв'язку з вагітністю та пологами, а також пов'язана з нею діяльність, що можуть бути конкретизовані лише в момент їх здійснення. Вибір способів і методів лікування хворого зумовлений станом здоров'я, анатомічними і фізіологічними особливостями хворого. При цьому способи визначення обсягу дій і їх вартості різні: укладення додаткової угоди, визначення безпосередньо під час звернення без додаткового письмового оформлення тощо.

Медична послуга спрямовується на здоров'я особи, і неможливе гарантування очікуваного результату замовнику таких послуг, як і чіткої однозначної стандартизації її надання через імовірну кількість різноманітних непередбачуваних факторів.

Варто зосередити увагу на співвідношенні термінів «медична допомога» і «медична послуга», які трактуються і як синоніми, і як антоніми, і як частина один одного. Найбільш коректним виглядає тлумачення медичної послуги і медичної допомоги як загального та його частини, з можливим збігом понять (людина, що перебуває у критичному стані, потребує допомоги, яка передбачає надання медичних послуг). Медична допомога надається громадянам в екстремальних ситуаціях.

В окремих випадках медичні послуги надаються за відсутності відносин медичної допомоги, коли медичне втручання не пов'язане з хворобою клієнта (надання медичних послуг, які не зумовлюються необхідністю надання допомоги, а є різновидом

послуг, замовником яких є здорова фізична особа, наприклад, послуги з пластичної хірургії).

Ціна (вартість) медичних послуг визначається за домовленістю сторін у договорі. Оплата медичних послуг здійснюється особисто пацієнтом або іншою особою, вказаною у договорі, після їх надання. У науковій літературі медичні послуги поділяються на ті, які надаються за плату (наприклад, окремі види діагностики, стоматологічні послуги, окремі види діагностики, надання послуг у сфері нетрадиційної медицини, послуги пластичної хірургії тощо), та ті, які надаються безоплатно (у випадках критичного стану, який потребує невідкладної медичної допомоги та інші послуги передбачені законодавством). Проте такий поділ умовний, адже у кінцевому результаті будь-яка медична допомога оплачується – за рахунок коштів фізичних або юридичних осіб, страхових фондів або за рахунок бюджетів.

Строк надання медичних послуг установлюється сторонами самостійно.

Непоодинокі випадки застосування конструкції договору приєднання. Тобто закладом охорони здоров'я чи приватно практикуючим лікарем розробляється відповідна формалізована форма договору (бланк, примірний договір тощо), до якої лише вноситься інформація про особу замовника послуг і/або пацієнта або договірні відносини оформляються шляхом отримання згоди пацієнта на медичні маніпуляції. У цьому контексті необхідно проаналізувати переваги та недоліки застосування таких формалізованих форм.

Підтвердженням укладення договору про надання медичних послуг зазвичай може бути різного роду медична документація (наприклад, медична карта хворого), яка може містити певні умови договору, наприклад, інформовану згоду пацієнта, результати діагностики, види наданих медичних послуг та їх обсяг, способи лікування, які застосовувались до пацієнта, лікарські засоби, рекомендації для пацієнта тощо); квитанція про оплату наданих медичних послуг, яка може містити назву медичної послуги, її вартість, дату та час надання.

Зміна договору про надання медичних послуг можлива відповідно до загальних положень, установлених для зміни договорів Цивільним кодексом України або договором.

Варто звернути увагу на те, що специфіка предмета договору про надання медичних послуг породжує особливості його припинення. Так, пацієнт у будь-який момент має право відмовитись від послуг, а виконавець послуг не має права відмовити у наданні медичних послуг, у зв'язку із законодавчою вказівкою надання медичних послуг у разі наявності загрози життю та здоров'ю пацієнта. Смерть споживача медичної послуги і неможливість через це виконання зобов'язань є також імовірною підставою припинення договору про надання медичних послуг. Договір може бути припинено шляхом розірвання за взаємною згодою сторін. Причинами для такого розірвання можуть бути різке поліпшення/ погіршення стану здоров'я пацієнта, наявність невиліковної хвороби, внаслідок чого потреба в наданні медичних послуг певного роду зникає, зміна вартості й умов надання медичних послуг тощо.

Медичні працівники за діяння, вчинені у зв'язку зі своєю професійною діяльністю, які порушують вимоги закону, можуть нести кримінальну, адміністративну, дисциплінарну та цивільно-правову. Щодо цивільно-правової відповідальності, то шкода, завдана пацієнту медичним працівником під час виконання своїх службових обов'язків відшкодовується лікувальним закладом, у якому працює працівник (відповідно до ст. 1172 ЦК України). А лікувальний заклад після відшкодування шкоди, завданої медичним працівником, який перебуває у трудових відносинах із лікувальним закладом, має право зворотної вимоги до медичного працівника в розмірі виплаченого відшкодування, якщо інший розмір не встановлено законом (згідно зі ст. 1191 ЦК України).

Аналізуючи цивільно-правову відповідальність у сфері медичної діяльності, потрібно розмежовувати договірну (наступатиме в разі порушення стороною договору про надання медичних послуг умов договору) та деліктну відповідальність (наступатиме в разі заподіяння шкоди каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я фізичної особи чи її смертю під час виконання договірних зобов'язань).

Цивільно-правова відповідальність у сфері надання медичних послуг виникає за наявності загальних умов відповідальності. Щодо вини послугонадавача як умови цивільно-правової

відповідальності, то вона залежить від того, чи деліктна, чи договірна відповідальність має місце. Відповідно до ст. 1166 ЦК України, особа, яка завдала шкоди, звільняється від її відшкодування, якщо вона доведе, що шкоду завдано не з її вини. Шкода, завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я чи смертю фізичної особи внаслідок непереборної сили, відшкодовується у випадках, установлених законом. Якщо медична послуга надається на підставі договору з виконавцем – суб'єктом підприємницької діяльності, останній відповідає перед пацієнтом незалежно від вини, за винятком неможливості виконання внаслідок настання обставин непереборної сили. Підставою звільнення від відповідальності медичної організації за настання нещасного випадку має також визнаватися наявність виправданого професійного медичного ризику, який не охоплюється категорією непереборної сили та розглядається в літературі як кваліфікований випадок із притаманними йому невідворотністю настання події, надзвичайним характером.

Лікування, на жаль, може бути пов'язане з отриманням несприятливих результатів, зокрема таких як лікарські помилки, нещасні випадки, карані недогляди. Лікарська помилка – хибні висновки та дії лікаря під час установлення діагнозу захворювання, визначення тактики й методики його лікування, що можливі як з об'єктивних причин (недосконалість медичної науки й практики, особливості організму хворого, нетиповий перебіг хвороби тощо), так і суб'єктивних (недостатні професійні підготовка й досвід, недоліки морального характеру). Відповідно розрізняють припустиму (безвинну) і неприпустиму (винну) лікарські помилки. Основним критерієм лікарської помилки є добросовісна омана лікаря без елементів недбалості, зловживання та професійної некоректності, ставлення з необережністю до діяння або бути безвинним діянням. Ситуація нещасного випадку (припустимої лікарської помилки) є обставинами виправданого (правомірного) ризику, що виключають протиправність дій лікаря і виключають чи пом'якшують майнову відповідальність медичного закладу. При цьому варто розуміти, що медичний працівник несе цивільну відповідальність не за лікарські помилки, а саме за шкоду (матеріальну та моральну), заподіяну пацієнтові внаслідок лікарської

помилки. Також треба звернути увагу на те, що експертні висновки щодо оцінки діяльності лікаря надає судово-медична експертиза. В Україні комісії для проведення судово-медичних експертиз підпорядковуються Міністерству охорони здоров'я України, обласним і міським управлінням охорони здоров'я.

Хоча в цілому медична діяльність не може бути визнана джерелом підвищеної небезпеки, проте окремі методи (способи) лікування відповідають визначенню джерела підвищеної небезпеки (рентгенівські установки, радонові ванни, кобальтові гармати, лазерні апарати, отруйні, наркотичні, сильнодіючі лікарські препарати), виробленому медичною наукою та практикою. Така шкода, відповідно до ст. 1187 ЦК України, відшкодовується незалежно від вини. Відповідальність, передбачена ст. 1187 ЦК України, є «відповідальністю без вини» або «відповідальністю за випадок» – за випадково заподіяну шкоду.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Правова природа відносин з надання медичної допомоги.
2. Поняття й особливості договору про надання медичних послуг.
3. Сторони договору про надання медичних послуг.
4. Набуття чинності та порядок укладання договору про надання медичних послуг.
5. Істотні умови договору про надання медичних послуг.
6. Форма договору про надання медичних послуг.
7. Зміна і припинення договору про надання медичних послуг.
8. Цивільно-правова відповідальність у сфері надання медичних послуг.

### ***Завдання***

1. Визначте, медична послуга є послугою фактичного чи юридичного характеру. Обґрунтуйте свою позицію.
2. Чи можуть мати медичні послуги матеріалізований результат? Якщо відповідь позитивна, назвіть приклади і визначте правову природу договору, що опосередковує їх надання.
3. Проведіть класифікацію медичних послуг за різними класифікаційними критеріями.
4. Складіть проєкт договору про надання медичних послуг.



### ***Ситуаційні задачі***

**Задача 1.** Позивач звернувся до суду з позовом до відповідача про стягнення боргу, обґрунтовуючи вимоги тим, що між сторонами 25.10.10 було укладено договір про надання оплатних медичних послуг в умовах перебування на стаціонарному лікуванні. Відповідно до умов договору, позивач бере на себе зобов'язання надати, а відповідач отримати та оплатити медичні послуги. ТОВ «ВітаЦентр» надало відповідачу послуги медичного характеру у вигляді лікування в умовах стаціонару з 25.09.10 по 01.11.10., загальною вартістю 4864 грн. (підтверджуються Медичною картою стаціонарного хворого № 4192, в якій містяться дані історії хвороби пацієнта та підписаним пацієнтом «Листком попередження та узгодження», розраховано на основі діючого на той момент Прайс-листа Позивача; при цьому ознайомлення Відповідача із цінами на медичні послуги, пропонувані Позивачем підтверджується підписом Відповідача у графі «з цінами Лікувального закладу на медичні послуги» розділу «Ознайомлений» Листка попередження та узгодження.), з яких відповідач сплатив лише 4000 грн. Відповідно до п. 3.2 Договору надання платних медичних послуг в умовах перебування на стаціонарному лікуванні №1562/10-1 від 25.10.2010р, укладеного між Позивачем і Відповідачем, оплата медичних послуг здійснюється шляхом передплати у розмірі 100% їх вартості.

Відповідно до п. 4.6. Договору, в разі не підписання чи відмови Одержувача медичних послуг (Відповідача) від підписання Акта виконаних робіт, він зобов'язаний до моменту виписки висунути Клініці письмову, офіційну претензію з поясненнями причини відмови або неможливості підписати Акт. Якщо ж претензій у даний часовий проміжок не надійшло, то вважається, що послуги надані належно.

Однак відповідач не підписав Акт і не висував в установлений строк претензію, мотивуючи це недосягненням бажаного для нього результату.

*Вирішіть спір.*

*Чи відповідає виконавець медичної послуги в разі недосягнення бажаного для пацієнта результату? Що таке якість медичної послуги та які критерії її критерії? Які правові наслідки надання медичної послуги неналежної якості?*

**Задача 2.** 13 серпня 2013 року до начальника центру медичної реабілітації та санаторного лікування «Феодосійський» звернувся Савченко зі скаргою на масажиста Бабчук. У скарзі зазначив, що остання неякісно виконала йому масаж, кричала на нього, що призвело до погіршення його здоров'я, скаржилася на своє скрутне матеріальне становище, на керівництво Центру.

21 серпня 2013 року було проведено службове розслідування, яким встановлено, що раніше Савченко відпочивав у Центрі, конфліктів ні з ким не мав. Непорозуміння, які виникли з Бабчук, були спровоковані саме нею. Остання характеризується негативно, раніше між нею та пацієнтами виникали конфлікти у зв'язку з її недбалим ставленням до роботи, веде з пацієнтами розмови про своє скрутне матеріальне становище, наявність родичів у прокуратурі, робить зауваження щодо роботи лікарів, відмовляється від надання послуг пацієнту, що є категорично недопустимим для медичної сестри. На підставі розслідування зроблено висновок, що Бабчук систематично нехтує виконанням своїх обов'язків і їй запропоновано оголосити догану.

*Проаналізуйте, чи є надана особі послуга медичною? Оцініть якість надання послуги? Що може свідчити про її неякісність? Які правові наслідки такого надання послуги?*

*Якщо на Савченко накладено дисциплінарне стягнення, то чи може йти мова про застосування цивільно-правової відповідальності? Який орган має повноваження на це?*

*Чи достатньо підстав для відшкодування моральної шкоди Бабчук? Чим підтверджується факт заподіяння позивачеві моральних чи фізичних страждань або витрат немайнового характеру?*

**Задача 3.** Позивач звернувся до суду з позовом до відповідача ТОВ «Медфарм АВ» про захист прав та інтересів і відшкодування спричиненої матеріальної шкоди у сумі 2800 гривень та моральної шкоди 10000 гривень. Для обґрунтування своїх вимог позивач зазначив, що 06 березня 2009 року звернувся до відповідача ТОВ «Медфарм АВ», а саме до лікаря, з приводу установки йому зубних протезів. Протягом місяця він відвідував лікаря, за цей час йому видалено 13 зубів, виготовлено нижній

протез і просвердлені два верхніх зуба, які підготовлені під коронки, що загалом коштувало 2800 гривень, які він оплатив. За виготовлення протезів відповідач вимагав ще 1200 гривень. При цьому позивач зазначав, що в укладенні договору про надання медичних послуг відповідачем було відмовлено, а про вартість послуг він дізнався тільки в реєстратурі, оскільки відповідач на усі його звернення (як в усній, так і в письмовій формі) довідку (квитанцію) про вартість послуг не надав. Додатково зазначив, що представник відповідача приховував від нього інформацію щодо вартості робіт та через некомпетентність застосував неправильну методику лікування. Під час розгляду справи він звернувся до іншого медичного закладу, в якому йому була надана якісна медична допомога і встановлені зубні протези. При зверненні до директора ТОВ «Медфарм АВ» з проханням вирішення даного питання мирним шляхом він був ображений присутнім при розмові лікарем, після чого виставлений на вулицю з погрозою застосування до нього інших заходів впливу. Зазначені дії принизили його честь і гідність. З березня 2009 року по теперішній час він не може нормально харчуватись і спілкуватись, що йому спричиняє моральні страждання. Отже, упевнившись у некомпетентності лікарів відповідача, просить задовольнити позовні вимоги у повному обсязі.

Представник відповідача позовні вимоги не визнав, зазначив, що позивач отримав від ТОВ «Медфарм АВ» висококваліфіковану медичну допомогу з використанням сучасного медичного обладнання, багатовартісних медичних препаратів, однак не сплатив вартість медичних послуг на суму 1025 гривень. Тільки з власної вини позивач переносив зазначені у позові незручності, оскільки не оплатив ТОВ «Медфарм АВ» зазначений борг і не отримав уже виготовлені протези. Щодо відзначеного позивачем факту відмови від укладення договору медичних послуг, то представник відповідача охарактеризував його необґрунтованими, оскільки такий договір був укладений шляхом внесення записів до амбулаторної картки позивача та у «Журнал обліку ортопедичних робіт». До того ж, у приміщенні стоматологічного центру на видному місці розташовані відомості про умови надання медичних послуг і протезування, гарантійні зобов'язання на надані медичні послуги та протезування, преїскуранти,

з якими безперешкодно може ознайомитись кожний. Також представник відповідача наголошував на тому, що у зв'язку з відсутністю підстав для відшкодування позивачу матеріальної шкоди відповідно немає підстави для стягнення завданої моральної шкоди. Висновки щодо правильності лікування позивача підтверджені висновком експертизи.

*Дайте правовий аналіз ситуації.*

*Визначте предмет договору, укладеного між позивачем та відповідачем. Якою повинна бути форма договору про надання медичних послуг? Чи є внесення записів до амбулаторної картки позивача письмовою формою договору і чи відповідає це вимогам ст.207 ЦК України?*

*Якщо у позивача відсутні підстави вимагати відшкодування матеріальної шкоди чи є підставою для відмови у стягненні моральної шкоди?*

*Як вирішити питання щодо оцінки правильності лікування пацієнта виконавцем медичної послуги?*

**Задача 4.** Осадченко звернулася до ТОВ «Клініка естетичної та реконструктивної стоматології» про надання медичного-стоматологічного лікування. Їй було проведено терапевтичне лікування абсцесу вартістю 3720 гривень і двічі шинування вартістю 500 гривень, ортопедичне лікування вартістю 1830 гривень і ортопедичне лікування – встановлення чотирьох металокерамічних мостів і один зйомний пластмасовий – вартістю відповідно 5500 гривень і 1900 гривень, загальною вартістю 6450 гривень.

Надання медичних послуг підтверджується актом здачі-приймання робіт (надання послуг) і наявними в неї чеками клініки. Лікування на загальну суму 12500 гривень було закінчено в листопаді 2004 року. Відповідно до фіскальних чеків і чеків терміналу ТОВ «Клініка естетичної та активної стоматології», позивачка в період з 20.08.2004 року по 12.11.2004 року сплатила на рахунок клініки суми 40 гривень, 255 гривень, 420 гривень, 205 гривень, 5000 гривень, 400 гривень, 550 гривень. а всього 6 870 гривень.

Після цього вона зазнала фізичних страждань: не могла їсти та спати від болю, а тому звернулася до відповідача з проханням негайно усунути недоліки.

Згідно зі стоматологічною медичною картою Осадченко 10.12.2004 року звернулася до відповідача і з скаргами з приводу недостатньої на її погляд естетичності виконаної протезної роботи. У зв'язку з цим нею була зроблена спроба самостійної корекції форми зубів пилкою для нігтів. Самостійна корекція позитивних результатів не дала, у зв'язку з чим вона і з'явилася. Відповідачем було проведено лікування.

24.02.2005 року позивачка звернулася до відповідача зі скаргами на дискомфорт при жуванні і незадоволеністю зовнішнім виглядом зубів. Відповідачем було проведено лікування: виконана чергова корекція прикусу і форми зубів шляхом пришліфування металокерамічних конструкцій з подальшою поліровкою алмазною пастою.

16.05.2005 року Осадченко звернулася до відповідача зі скаргами на відхід шин і на те, що її не так пролікували ортодонтично та не так протезували. Відповідачем було проведено лікування: шинування зубів на верхній та нижній щелепі та прийнято рішення про зняття мостоподібних протезів на нижній щелепі.

18.05.2005 року відповідачем виготовлено та встановлено тимчасові пластмасові мостоподібні протези на нижню щелепу. Робота зафіксована на тимчасовий цемент. Також зняті відтиснення та регістрати оклюзії з метою всестороннього вивчення ситуації, що склалася.

Зазначені обставини підтверджені стоматологічного медичною картою Осадченко в якій після кожного етапу лікування стоїть підпис лікаря, який безпосередньо лікував позивачку. За вказані стоматологічні послуги позивачка сплатила відповідачу 450 гривень, 70 гривень, 200 гривень, а всього – 720 гривень. Загальна сума, сплачена позивачкою відповідачу за надання медичних – стоматологічних послуг, з урахуванням усунення відповідачем недоліків у виконаній роботі (наданій послугі), склала 7 590 грн., що підтверджено чеками терміналу ТОВ «Клініка естетичної та реконструктивної стоматології». Розміри сум і мету оплати не заперечував у судовому засіданні представник відповідача.

*Проаналізуйте спір. Висловіть своє бачення вирішення ситуації.*

*Якщо між сторонами виникає спір з приводу якості наданих медичних послуг, чи має повноваження суддя самостійно оцінити якість стоматологічної послуги та послуги з протезування?*

*Чи є недоліки в наданій послuzі? Чи такий недолік істотний, чи ні?*

*Чи може пацієнт користуватись гарантіями, наданими Законом України «Про захист прав споживачів»? Які способи захисту порушеного права споживача медичних послуг передбачені на випадок надання неякісної послуги?*

*За яких умов пацієнту може бути відшкодована матеріальна та моральна шкода?*

**Задача 5.** У червні 2014 року Ларкіна звернулася по рекламі на консультацію до косметолога Олійниченко з метою отримання косметичних послуг. Косметологиня порекомендувала їй провести процедуру біоревіталізації та введення філерів, запевнивши, що вона є кваліфікованим лікарем-дерматологом, має диплом ТОВ «Естетік Сервіс», що знаходиться у м. Києві на вул. Шота Руставелі, 4/оф. 4, де проходила навчання та замовляє і купує препарати, зіславшись на репутацію даної організації. Першу процедуру косметологиня проводила в себе вдома, не дотримуючись вимог і стандартів здійснення медичного втручання та санітарного стану приміщення. Відразу після першого ін'єкційного втручання Ларкіна звернулася до відповідача з тим, що результату, про який її запевняла косметологиня, повністю не виявилось, що було підтверджено останньою. Олійниченко зазначила, що проведеної процедури недостатньо і запропонувала Ларкіній повторно провести процедуру в орендованому нею приміщенні санаторія-профілакторія ВНУ ім. Л. Українки, що на вул. Ярощука, 30, не дотримавшись терміну проведення повторного втручання, знову ввела вищевказані ін'єкції, що не призвело до позитивного результату.

Оскільки після повторної процедури в неї на обличчі з'явилися великі гематоми та набряки, вона звернулася у салон краси «Казка», де спеціалістом даного закладу їй було оглянуто та надано висновок про відсутність результату процедури та філерів.

За надані косметологічні послуги нею було сплачено кошти у розмірі 3500 гривень, які косметологиня відмовилась повертати. Після відмови відповідача повернути їй кошти вона звернулася до ТОВ «Естетік Сервіс», яке повідомило її, що відповідачем не було правильно підібрано препарати, вони не відповідали її потребам та вікові, хибно підібрано дози, а сама процедура виконана неправильно, що і спричинило негативні наслідки. Оскільки процедури не дали ніякого результату, окрім спотворення зовнішнього вигляду, вона змушена була провести все літо в домашніх умовах і позбулась заробітку та відпочинку, зазнавши психічних (нервових) розладів, фізичного болю, моральних страждань, що виникли в результаті косметологічного втручання, змушена була звернутись до лікарів і додатково купувати медичні препарати для усунення цих наслідків. У зв'язку з цим вважає, що їй завдано моральну шкоду.

Представники косметологині щодо заявлених вимог заперечили та просили в їх задоволенні відмовити повністю, оскільки позивачем не надано будь-яких доказів наявності вини відповідача у завданні шкоди, недоліків у виконаній роботі (наданій послугі), недоліків продукції (дефекту продукції) в розумінні Закону України «Про захист прав споживачів», доказів завдання нею моральної шкоди. Як вбачається із письмових заперечень відповідача, у травні-червні 2014 року до неї звернулася позивач з проханням проконсультувати її та висловила бажання провести процедуру біоревіталізації та контурної пластики губ, про що дізналась від її знайомої, а не через рекламу. Оскільки вона має значний досвід введення уколів, відповідну спеціальність косметолога, вона час від часу надає допомогу своїм знайомим щодо проведення відповідних медичних процедур, оскільки їх вартість у салонах краси велика. Зважаючи на фізіологічні особливості позивача, її вік, здоров'я, нею було запропоновано, а позивачем погоджено два препарати, зокрема біоревіталізант «Beautelle» на основі високомолекулярної гіалуронової кислоти орієнтовною вартістю 44 Євро та препарат контурної пластики CRMgel орієнтовною вартістю 120 Євро, які були замовлені через офіційного представника ТОВ «Естетік Сервіс». Про можливі наслідки введення препаратів позивачу було повідомлено, з чим остання погодилась. У червні 2014 року нею було проведено ін'єкції

препаратів, спочатку перший раз, а через 2-3 тижні проведена відповідна корекція, а не повторна процедура. Позивач не висловлювала жодних заперечень чи претензій щодо якості (дефекту) препаратів, чи порядку їх введення в організм, жодних гематом чи набряків після проведених процедур у неї не було, на наявність останніх позивач не вказувала. Зазначила, що препарати розсмоктуються організмом людини протягом 3-6 місяців, а у випадку попадання на шкіру ультрафіолетових променів (згоряння на сонці) ще швидше.

*Яке рішення, на Вашу думку, повинен прийняти суд?*

*Чи був укладений між сторонами договір? Що є підтвердженням учинення договору в усній формі? Чи наявні в запропонованій ситуації документи, що свідчать про замовлення позивачкою косметологічних послуг?*

*Чи потрібна виконавцю косметологічних послуг ліцензія на надання медичної допомоги, в т.ч. косметологічної, окремого косметологічного кабінету?*

*Які правові наслідки виявлення недоліків у наданій послугі? Що може виступати доказами неякісності наданої послуги? На доведення вказаних обставин позивачем було надано суду фотознімки без дати та часу їх виготовлення, а тому суд вважає, що останні є недопустимими доказами та не можуть достовірно підтверджувати вищевказані обставини.*

*Чи має споживачка косметологічних послуг право на компенсацію завданої їй моральної шкоди неякісно наданою косметологічною послугою? Які умови її відшкодування?*



## Список джерел

1. Конституція України від 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
2. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. №435- IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ. Відомості Верховної Ради УРСР (БВР), 1991, № 30, ст.379. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
4. Основи законодавства України про охорону здоров'я від 19.11.1992 № 2801-ХІІ // Відомості Верховної Ради України, 1993 р., № 4, ст. 19. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12#Text>.
5. Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення : Закон України від 19 жовтня 2017 року № 2168-VIII. Відомості Верховної Ради (БВР), 2018, № 5, ст.31. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19#Text>.
6. Про екстрену медичну допомогу: Закон України від 05.07.2012 р. № 5081- VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5081-17#Text>.
7. Про порядок контролю якості медичної допомоги: Наказ Міністерства охорони здоров'я від 28.09.2012 № 752 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1996-12#Text>.
8. Концепція розвитку електронної охорони здоров'я, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2020 р. № 1671-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1671-2021-%D1%80#Text>.
9. Концепції реформи фінансування системи охорони здоров'я, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2016 р. № 1013-р URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1013-2016-%D1%80> .
10. О мерах по улучшению косметологической помощи: приказ Министерства здравоохранения СССР от 28.12.1982 № 1290. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1290400-82#Text>.
11. Антонов С. В. Правова регламентація надання медичних послуг. Управління закладом охорони здоров'я : журнал. 2009. № 2. С. 20.

12. Антонов С. В. Цивільно-правова відповідальність за заподіяння шкоди здоров'ю при наданні платних медичних послуг: автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.03. К, 2006. 20 с.
13. Булеца С. Б. Місце джерела підвищеної небезпеки при здійсненні медичної діяльності. Адвокат. 2012. №3 (138). С. 19-23.
14. Венедіктова І. В. Правова природа медичних послуг. URL: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>.
15. Герц А. А. Медична послуга як об'єкт правового регулювання. Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Сер. : Юриспруденція. 2015. № 15 Том2. С.11-13.
16. Герц А.А. Договірні зобов'язання у сфері надання медичних послуг : дис. ... докт. юрид. наук : спец. 12.00.03. Львів, 2016. 421 с.
17. Крилова О.В. Цивільно-правове регулювання відносин по наданню медичної допомоги : дис. ... канд. юрид. наук. Одеса, 2006. 209 с.
18. Майданик Р. А. Договір про надання медичних послуг. Аномалії в цивільному праві України: навчально-практичний посібник. К. : Юстініан, 2007.
19. Майданик Р. Договір про надання медичних послуг. Медичне право. 2010. № 5(1). С. 52-66.
20. Майданик Р.А. Договір про надання медичних послуг: загальні положення. Методологічна скарбниця. 2016. № 1. С. 139-158.
21. Миронова Г. А. Приватноправове регулювання особистих немайнових відносин у сфері надання медичної допомоги: [моногр.] / відп. ред. О. Д. Крупчан. К.: НДІ приват. права і підприємництва ім. акад. Ф. Г. Бурчака НАПрН України, 2015. С. 227.
22. Польнікова Г. Г. Медична послуга як різновид споживчих послуг. Актуальні проблеми приватного права : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 92-й річниці з дня народж. д-ра юрид. наук, проф., чл.-кор. АН УРСР В.П. Маслова, 28 лют. 2014 р. Харків, 2014. С. 322-324.
23. Сахацький С.О. Деякі особливості договірних відносин в медичній діяльності. Медичне право. 1996. №2. С. 45-48.
24. Свистун Л. Я. Деякі питання цивільно-правової відповідальності у сфері надання медичних послуг. Науковий вісник публічного та приватного права. Випуск 1, 2015. С.28-34.
25. Смотров О.І. Договір щодо оплатного надання медичних послуг : дис. ... канд. юрид. наук. Х., 2003. 177 с.
26. Стеценко С. Г. Медицинское право: [учебник]. СПб.: Юридический центр Пресс, 2004. 572 с.
27. Струнцова В.В. Правовий наслідок медичної помилки. Актуальні проблеми держави і права: зб. наук, праць / за ред. С.В. Ківалова. 2008. № 38. С. 234-238.

## ТЕМА 1.5. НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

**Методичні рекомендації до вивчення теми.** Засвоєння теми спрямоване на з'ясування особливостей надання договірних освітніх послуг. Розпочати вивчення теми потрібно зі звернення до статті 53 Конституції України, яка регламентує право кожного на освіту: «Повна загальна середня освіта є обов'язковою. Держава забезпечує доступність і безоплатність дошкільної, повної загальної середньої, професійно-технічної, вищої освіти в державних і комунальних навчальних закладах; розвиток дошкільної, повної загальної середньої, позашкільної, професійно-технічної, вищої і післядипломної освіти, різних форм навчання; надання державних стипендій та пільг учням і студентам. Громадяни мають право безоплатно здобути вищу освіту в державних і комунальних навчальних закладах на конкурсній основі».

Відповідно до законодавства, яке регулює надання освітніх послуг в Україні (Закони України «Про освіту» і «Про вищу освіту», «Про повну загальну середню освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про дошкільну освіту», тощо), та положень Порядку надання платних послуг державними та комунальними навчальними закладами, підставою для надання конкретного виду платних послуг є договір (контракт) із фізичною або юридичною особою, в якому визначаються порядок надання послуги, розмір і терміни оплати за надану послугу. При цьому треба не забувати про поширення на відносини, які виникають між особами, які навчаються, та навчальним закладом положень Закону України «Про захист прав споживачів».

Відносини між навчальним закладом і особою, яка бажає отримати освітню послугу, втілюються у формі договору надання освітніх послуг, правова природа якого визначається неоднозначно, варіюючись від конструювання самостійної моделі освітнього договору (відмітного від цивільно-правового договору) до віднесення його до категорії адміністративних договорів чи взагалі визнається поєднання як цивільно-правової, так і адміністративно-правової природи освітньої діяльності. Усе ж з огляду на базуванні аналізованих відносин на засадах юридичної рівності,

автономії волі та майнової самостійності сторін договору робиться висновок про цивільно-правову природу договору про надання освітніх послуг. При цьому потрібно звернути увагу на питання правової природи освітніх послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів. Такі послуги хоча і є для споживачів послуг безкоштовними, а для виконавця цих послуг – платними (витрати на навчання фінансуються з державного та муніципального бюджетів чи інших джерел), тому освітня послуга завжди має цінову визначеність, тобто є майновою і повинна регулюватися цивільно-правовим договором про надання освітніх послуг, інакше буде порушуватись принцип однаковості правового регулювання однотипних відносин.

Договір про надання освітніх послуг консенсуальний, оплатний для замовника (споживача) цих послуг (проте якщо освітні послуги надаються навчальним закладом за рахунок бюджетних, муніципальних коштів чи інших джерел фінансування), двосторонній (взаємний) договір; містить у собі елементи публічного договору (наприклад, вищий навчальний заклад шляхом публічної оферти заздалегідь інформує потенційних контрагентів щодо наявності ліцензії на здійснення освітньої діяльності, про акредитацію й атестацію, про перелік, правила, процедури, строки та форму вступних випробувань, порядок оскарження їхніх результатів тощо; замовник освітніх послуг отримує єдиний для всіх у цьому навчальному закладі обсяг прав та обов'язків, а здобуття освітнього рівня підтверджується державою); є договором приєднання, адже замовник (споживач) освітніх послуг приєднується до існуючих правовідносин і погоджується на встановлений для всіх здобувачів освіти рівний обсяг обов'язків і прав. Постановою Кабінету Міністрів України від 19 серпня 2020 р. № 735 затверджено Типову форму договору про навчання у закладі вищої освіти; Наказом Міністерства освіти і науки України від 07.09.2020 № 1113 затверджено Типовий договір про надання платної освітньої послуги для підготовки фахівців, які повинні сприяти захисту прав особи, яка навчається, зниження ризику порушення її прав та істотно спрощувати процедуру укладення. За правовим змістом договір про надання освітніх послуг є

правочином щодо надання освітніх послуг із відкладеною умовою (попереднім договором, передбаченим статтею 635 ЦК України), де відкладеною умовою є успішне проходження конкурсу.

Особливістю договору про надання освітніх послуг є неможливість гарантування виконавцем досягнення результату освітньої діяльності, оскільки він напряму залежить не лише від виконавця, але й від самої особи, яка навчається, від її інтелектуальних здібностей, відповідальності, уваги, старання, наполегливості, працелюбності, тощо. У випадку невідповідності знань, навичок і умінь установленим законодавством вимогам, здобувач освіти може не отримати документ, що підтверджує відповідний освітній рівень, а договір про надання освітніх послуг може бути достроково розірваний за ініціативою навчального закладу.

Сторонами договору з надання освітніх послуг є навчальний заклад (виконавець) і замовник. У випадку отримання освітньої послуги за рахунок не держави, а юридичних і фізичних осіб (підприємства, самого студента, його батьків) укладається двосторонній (або тресторонній) договір. Відповідно замовником може бути як сама особа, яка має намір отримувати освітню послугу (так й інші особи (зокрема, законні представники здобувача освіти), участь яких є обов'язковою якщо здобувач освіти є неповнолітньою особою. Однак потрібно розмежовувати замовника освітньої послуги і споживача, які не завжди збігаються. Безпосередніми споживачами освітньої послуги виступають вихованці, учні, студенти, аспіранти, докторанти тощо, а замовники (інвестори) – ті, хто фінансує отримання такої послуги. При цьому потрібно розуміти, що у випадку, якщо замовник за договором про надання освітніх послуг виступає одна фізична особа або юридична особа, а споживачем послуги є інша фізична особа, то йде мова про конструкцію договору на користь третьої особи (ст. 636 ЦК України) з усіма правовими наслідками останньої.

Навчальний заклад шляхом оферти пропонує майбутнім контрагентам договір про надання освітніх послуг, у тому числі заздалегідь повідомляє відомості про ліцензію на здійснення освітньої діяльності, сертифікати про акредитацію відповідної спеціальності певного напрямку тощо, інформує про перелік, пра-

вила, процедури, строки та форму вступних випробувань, порядок апеляцій на їх результати. Акцептом вступника є особисте подання ним чи його законними представниками заяви про прийом і відповідних документів, письмове підтвердження ознайомлення з умовами вступу і навчання та письмова згода на участь у процедурі допуску до освіти. Укладенню договору про надання освітніх послуг передую, як правило, ряд юридичних фактів (наприклад, успішне проходження вступних випробувань і конкурс (відбір абітурієнтів); укладення договору; видання наказу про зарахування абітурієнта на навчання).

Істотні умови окремих договорів про надання освітніх послуг закріплені в ч. 5 ст. 61 Закону України «Про освіту» та ч. 6 ст. 64 Закону України «Про вищу освіту», в затвердженій Постановою Кабінету Міністрів України від 19 серпня 2020 р. № 735 Типовій формі договору про навчання у закладі вищої освіти. Предметом договору про надання освітніх послуг є освітні послуги: «це комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість і спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання» (пункту 18 статті 1 Закону України «Про освіту»). У юридичній літературі до специфічних ознак освітніх послуг відносять такі: залежність якості послуги і від виконавця і від споживача; застосування принципу самоосвіти у процесі споживання послуги; невіддільність послуг освіти від вищих навчальних закладів; нестабільність рівня якості освітніх послуг; тривалість надання освітніх послуг; ліцензування послуг; конкурсний характер освіти; висока корисність і унікальність.

Надання освітніх послуг – діяльність підприємств, установ, організацій, громадян – суб'єктів господарювання та окремих осіб (викладачів, майстрів, тренерів, вихователів, репетиторів тощо), виконувана для задоволення потреб людей (учнів, вихованців, студентів, аспірантів, докторантів та ін.), роботодавців та держави, інших громадян і суб'єктів господарювання з передачі протягом певного часу або постійно сукупності знань, умінь і навичок, що визначають певний їх рівень або ступінь, інших прав, належних навчальних закладів, не має матеріальної форми, не залежить від характеру результату, на платній чи безоплатній

основі, що має цінову визначеність. Обсяг, зміст і характер платних освітніх послуг можуть залежати від форми навчання; структури освіти; освітньо-кваліфікаційного рівня; рівня акредитації освітнього закладу; профілю останнього, а також того, який освітньо-кваліфікаційний рівень (як узагалі, так і з певної спеціальності) вже має той, хто навчається.

Крім освітніх послуг (основних та додаткових), навчальні заклади можуть надавати й інші послуги (неосвітні послуги), як правило, на платній основі, що також будуть знаходитися у сфері освіти. Крім знань, умінь і навичок, при наданні навчальними закладами неосвітніх послуг у сфері освіти можуть передаватися певні права (наприклад, право користування майном навчального закладу).

Якість освітніх послуг може бути визначено тільки через якість освітнього процесу і результату навчання. Якість освітнього процесу простежується, наприклад, в організації проведення практики у вищих навчальних закладах, навчально-методичному забезпеченні, управлінні освітнім процесом, професійній діяльності працівників освітніх організацій. Якість результату освітньої діяльності – це наявність у споживачів освітніх послуг відповідного рівня знань, умінь, навичок, що відповідають освітнім програмам, запитам самих споживачів або інших осіб (роботодавців). Окремі елементи якості освіти представлені законодавством про освіту в рамках інститутів ліцензування, атестації та акредитації.

Стаття ст. 73 Закону України «Про вищу освіту» визначає: «заклад вищої освіти відповідно до законодавства та статуту може надавати фізичним та юридичним особам платні послуги за умови забезпечення надання належного рівня освітніх послуг як основного статутного виду діяльності. Порядок надання платних освітніх та інших послуг, включаючи порядок визначення їх вартості для здобувачів вищої освіти, встановлюється центральним органом виконавчої влади у сфері освіти і науки, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері економічного розвитку і торгівлі, та центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної фінансової, бюджетної, податкової політики». При цьому державні та комунальні заклади вищої

освіти мають право надавати додатково платні освітні та інші послуги виключно понад обсяги, встановлені державним стандартом, та поза діяльністю, що фінансується за рахунок коштів відповідних бюджетів. Частина 4 вказаної статті передбачає, що платні освітні послуги можуть надаватися тими самими структурними підрозділами, що здійснюють освітній процес за державним замовленням, або утвореними для надання платних послуг окремими структурними підрозділами навчального закладу, що діють на підставі положення, затвердженого відповідно до законодавства та статуту закладу вищої освіти. Вищий навчальний заклад може диференціювати розмір плати за надання платної освітньої послуги, виходячи з ліцензованого обсягу, співвідношення попиту та пропозиції за конкретними напрямками (спеціальностями). Згідно з ч. 6 ст. 73 Закону України «Про вищу освіту», розмір плати за весь строк навчання для здобуття відповідного ступеня вищої освіти, підвищення кваліфікації, включаючи виготовлення документа про освіту та додатка до нього, а також порядок оплати освітньої послуги (разово, щороку, щосеместрово, щомісяця) встановлюються в договорі (контракті), що укладається між закладом вищої освіти та фізичною (юридичною) особою, яка замовляє платну освітню послугу для себе або для іншої особи, беручи на себе фінансові зобов'язання щодо її оплати. При цьому потрібно пам'ятати, що ціна освітньої послуги (навчання, підвищення кваліфікації) встановлюється в національній валюті та може бути змінена закладом вищої освіти не частіше одного разу на рік і не більш як на офіційно визначений рівень інфляції за попередній календарний рік. Розмір плати за весь строк навчання або за надання додаткових освітніх послуг підлягає оприлюдненню у засобах масової інформації, на офіційних веб-сайтах, на інформаційних стендах і в будь-який інший спосіб.

Після укладення договору кожна зі сторін набуває прав та обов'язків, перелік яких не є вичерпним, однак основними з них є те, що виконавець зобов'язується вчинити певні дії або здійснити певну діяльність, а замовник – оплатити виконавцеві зазначену послугу, а у випадку безоплатності договору – відшкодувати усі фактичні витрати, понесені у зв'язку з виконанням договору; замовник же зобов'язаний своєчасно вносити плату за освітню



послугу в розмірах і в порядку, встановлених цим договором, а також дотримуватися вимог законодавства, статуту та правил внутрішнього розпорядку навчального закладу; виконувати вимоги з охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії, протипожежної безпеки, передбачені відповідними правилами та інструкціями; виконувати вимоги освітньої (наукової) програми.

За невиконання або неналежне виконання зобов'язань з договору про надання освітніх послуг сторони несуть відповідальність згідно із законом і цим договором, у тому числі в договорі може бути передбачений обов'язок замовника сплачувати пеню за кожний день прострочення у випадку несвоєчасної оплати освітніх послуг. У разі дострокового розірвання договору внаслідок порушення виконавцем договірних зобов'язань або з ініціативи замовника, у разі відрахування одержувача освітньої послуги (крім випадків, коли одержувач відрахований у зв'язку з невиконанням обов'язків, визначених статтею 63 Закону України «Про вищу освіту») кошти, що були внесені замовником як плата за надання освітньої послуги, повертаються йому в обов'язі оплати частини послуги, не наданої на дату розірвання договору. У разі дострокового розірвання договору у зв'язку з порушенням замовником договірних зобов'язань або невиконанням одержувачем обов'язків, визначених статтею 63 Закону України «Про вищу освіту», кошти, що були внесені замовником, залишаються у виконавця та використовуються для виконання його статутних завдань.

Договір про надання освітньої послуги може бути розірвано за згодою сторін; у разі неможливості виконання стороною договору своїх зобов'язань у зв'язку з прийняттям нормативно-правових актів, що змінили умови, встановлені договором щодо освітньої послуги, і незгоди будь-якої зі сторін внести зміни до договору; у разі ліквідації юридичної особи – замовника або виконавця, якщо не визначений правонаступник; у разі відрахування з навчального закладу одержувача згідно з законодавством; за рішенням суду в разі систематичного порушення або невиконання однією зі сторін умов договору. Можливим тимчасове припинення дії договору в разі надання одержувачу освітньої послуги академічної відпустки за наявності підстав, визначених законодавством, на весь строк такої відпустки.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Поняття освітньої послуги.
2. Поняття та специфіка договору про надання освітніх послуг.
3. Сторони договору про надання освітніх послуг.
4. Порядок укладення договору про надання освітніх послуг.
5. Істотні умови договору про надання освітніх послуг.

Предмет договору про надання освітніх послуг і якість освітніх послуг.

6. Зміст договору про надання освітніх послуг.
7. Припинення договору про надання освітніх послуг.
8. Правова природа освітніх послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів.

### ***Завдання***

Ознайомтесь з Типовою формою договору про навчання у закладі вищої освіти, затвердженою Постановою КМУ від 19 серпня 2020 р. № 735. Проаналізуйте істотні умови договору та інші умови, що включені в цього зміст.

### ***Задачі***

**Задача 1.** У грудні 2017 року позивач звернулась до суду з позовом, відповідно до якого просить визнати недійсним договір про навчання та надання додаткових освітніх послуг громадянам України та іншим особам, що постійно проживають на території України № 95 від 01.09.2013 року, укладений між позивачем і відповідачем Приватним вищим навчальним закладом «Міжнародний коледж медицини» (далі – ПрВНЗ «Міжнародний коледж медицини»); визнати недійсним договір про навчання та надання додаткових освітніх послуг громадянам України та іншим особам, що постійно проживають на території України № 257 від 01.09.2016 року, укладений між позивачем і відповідачем ПрВНЗ «Міжнародний коледж медицини»; застосувати наслідки недійсності правочинів і стягнути з ПрВНЗ «Міжнародний коледж медицини» на користь позивача сплачені кошти щодо вартості навчання у сумі 44 735,00 гривень, а також позивач просить стягнути з відповідача ПрВНЗ «Міжнародний коледж медицини» на її користь моральну шкоду у розмірі 50 000,00 гривень.

Позивач мотивує свої вимоги тим, що в серпні 2013 року дочка позивача, будучи неповнолітньою, вступила до ПрВНЗ «Міжнародний коледж медицини» на факультет «Лікувальна справа», освітньо-кваліфікаційний рівень – молодший спеціаліст, спеціальність 5.12010101 Лікувальна справа, кваліфікація – фельдшер, денна форма навчання. Під час вступу до ПрВНЗ «Міжнародний коледж медицини» позивачу було повідомлено керівництвом, що у навчального закладу наявні всі передбачені чинним законодавством України дозвільні документи на право надання освітніх послуг Міністерством освіти України, а також те, що заклад акредитований. На підтвердження вищевказаного керівництвом відповідача було продемонстровано копії дозвільних документів. Повіривши вказаній інформації, 01.09.2013 року позивач в інтересах на той час неповнолітньої доньки уклала з відповідачем договір про навчання та надання додаткових освітніх послуг громадянам України та іншим особам, що постійно проживають на території України № 95 від 01.09.2013 року, за умовами якого термін навчання складає 3 роки, із платою за навчання: 1 курс – 9 500,00 гривень, 2 курс – 11 000,00 гривень, 3 курс – 11 000,00 гривень. Позивачем було виконано умови Договору та в повному обсязі оплачено освітні послуги. Однак у 2016 році директором відповідача було повідомлено позивачу про те, що навчання за спеціальністю «Лікувальна справа» триває 4 роки, тому є необхідність укласти додаткові угоди про навчання на 4-й курс. У зв'язку з цим 01.09.2016 року між позивачем і ПрВНЗ «Міжнародний коледж медицини» укладено договір про навчання та надання додаткових освітніх послуг громадянам України та іншим особам, що постійно проживають на території України № 257 від 01.09.2016 року строком 1 (один) рік по 30.06.2017 року, за умовами якого вартість навчання склала 11000,00 гривень, з яких позивачем сплачено 6 750,00 гривень. Усього позивачем за вищевказаними договорами сплачено 44 735,00 гривень. На початку 2017 року директор відповідача повідомила, що у навчального закладу відсутні дозвільні документи й акредитація, у зв'язку з чим позивач не буде допущена до складання кваліфікаційного державного іспиту «КРОК-М», а також було повідомлено, що у зв'язку із вищевказаними обставинами відповідач не видасть диплом «молодшого спеціаліста»,

при цьому позивача не внесено до реєстру ЄДЕБО, що, на думку позивача, свідчить про незаконне надання відповідачем послуг навчання та порушення прав позивача як споживача вказаних послуг.

Згідно з Листом Міністерства освіти і науки України №1/11-10102 від 04.10.2017 року, у період з 2013 р. до 18.09.2017 р. Приватний вищий навчальний заклад «Міжнародний коледж медицини» не мав ліцензії Міністерства освіти і науки України на здійснення освітньої діяльності у сфері вищої та/або професійної освіти, та свідоцтва про акредитацію напрямів підготовки, спеціальностей. Крім того, зазначають, що, відповідно до наказу Міністерства освіти і науки України від 19.09.2017 р. № 199л (з урахуванням рішення Ліцензійної комісії від 19.09.2017 р. (протокол № 69/2), Приватний вищий навчальний заклад «Міжнародний коледж медицини» отримав ліцензію на здійснення освітньої діяльності у сфері вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем зі спеціальності 226 «Фармація».

Ураховуючи вищевикладене, позивач вважає, що такими протиправними діями відповідача позивачу та її доньці завдано не тільки матеріальної, але й моральної шкоди, оскільки внаслідок приховування відповідачем тієї обставини, що у нього відсутні ліцензії та інші необхідні дозвільні документи, а також укладення в подальшому вказаних вище Договорів, у позивача та її доньки змінився нормальний спосіб життя, позивач зазнала значних душевних страждань, оскільки було втрачено 4 роки життя дитини, яка так і не отримала належної освіти з вини відповідача. У зв'язку з чим позивач оцінює завдану їй моральну шкоду у розмірі 50 000,00 грн.

*Висловіть свою думку з приводу спору.*

*Проаналізуйте правове становище сторін договору про надання освітніх послуг в даній ситуації. Чим установлюються вимоги до змісту, обсягу і рівня освітньої та фахової підготовки? Чи підлягає обов'язковому ліцензуванню діяльність у сфері освіти? Чи дає ліцензія право юридичної особи провадити освітню діяльність за певною спеціальністю на певному рівні вищої освіти чи загалом за всіма спеціалізаціями і на всіх рівнях? Чи дає отримання відповідачем згідно з наказом МОН України*

*від 19.09.2017 року № 199л ліцензії на здійснення освітньої діяльності у сфері вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем зі спеціальності 226 «Фармація» право відповідачу на укладення договорів з надання освітніх послуг за спеціальністю 7.12010101 «Лікувальна справа»?*

*Хто з указаних учасників правовідносин матиме статус споживача? Хто матиме право на відшкодування моральної шкоди?*

**Задача 2.** Позивач звернувся до суду з позовом до Осадчук про визнання недійсним договору про надання освітньої послуги укладеного між КДПУ ім.В. Винниченка і Осадчук 2 липня 2008 року. В обґрунтуванні позовних вимог посилається на те, що в червні 2008 року відповідач у КДПУ ім.В. Винниченка отримала повну вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліст. 02.07.2008 року на підставі рішення приймальної комісії, за поданням декана психолого-педагогічного факультету була помилково зарахована на денну державну форму навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістр. Цього ж дня з відповідачем був укладений договір про надання освітньої послуги на денній формі навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістр за рахунок коштів держбюджету. Відповідно до ст. 4 Закону України «Про вищу освіту», громадяни України мають право безоплатно здобувати вищу освіту в державних і комунальних вищих навчальних закладах на конкурсній основі в межах стандартів вищої освіти, якщо певний освітньо-кваліфікаційний рівень громадянин здобуває вперше. Тому, на його думку, оскільки право на безкоштовне здобуття вищої освіти відповідачем використано при отриманні кваліфікації за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста, здобуття кваліфікації за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра можливе лише за кошти фізичних або юридичних осіб. Оскільки виконання договору про надання освітньої послуги укладеного 02.07.2008 р. суперечить нормам ст. 4 ЗУ «Про вищу освіту», позивач вважає, що даний договір повинен бути визнаний недійсним.

*Як, на Вашу думку, належить вирішити спір?*

**Задача 3.** 29 вересня 2017 року наказом ректора Донбаської національної академії будівництва й архітектури № 04-188 Санченко зарахований до складу студентів 3 курсу заочної форми навчання по спеціальності 192 «Будівництво та цивільна інженерія» спеціалізації «Промислове і цивільне будівництво» за програмою освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр» на будівельний факультет з 29.09.2017 року для подальшого навчання за рахунок коштів фізичних осіб. 29 вересня 2017 року між Донбаською національною академією будівництва й архітектури та Санченком був укладений договір № 50-17 про надання освітніх послуг.

Згідно з п. 1 договору, позивач бере на себе зобов'язання за рахунок коштів відповідача здійснити надання йому освітньої послуги, а саме: здійснити підготовку за формою заочного навчання з отриманням ступеня вищої освіти (освітньо-кваліфікаційного рівня) бакалавр за спеціальністю (напрямом підготовки), спеціалізації 192 з обсягом навчального навантаження 144 кредитів Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи у Донбаській національній академії будівництва й архітектури в термін з 29.09.2017 року до 30.06.2020 року.

Відповідно до п. 9 договору загальна вартість освітньої послуги за весь строк навчання становить 36 000,00 гривень. Вартість освітньої послуги за рік на час укладання договору становить 12000,00 грн. Згідно з п. 10 договору відповідач вносить плату через установи банків на реєстраційний рахунок позивача щосеместрово: за перший семестр навчання за цим Договором до 25.11.2017 року включно, а далі за кожен перший семестр поточного навчального року – до 25 серпня і за кожен другий семестр поточного навчального року – до 25 січня. Отже, відповідач, згідно з умовами договору, повинен був перерахувати за перший семестр 2017-2018 рр. навчання кошти в сумі 6000,00 гривень у строк до 25.11.2017 року включно. Але свої зобов'язання відповідач у встановлений договором строк не виконав.

Відповідно до п. 12 договору за несвоєчасну оплату освітніх послуг відповідач повинен сплатити пеню у розмірі 1 (одної) гривні

за кожний день прострочення. Станом на 01.02.2018 року прострочення виконання зобов'язання у Відповідача складає 68 днів. Тож, відповідач повинен сплатити пеню у розмірі 68,00 гривень.

Загальна заборгованість відповідача перед позивачем станом на 01.02.2018 року складає 6068,00 гривень.

На підставі наказу ректора від 31.01.2018 року № 04-33 відповідач був відрахований з Донбаської національної академії будівництва й архітектури у зв'язку з невиконанням навчального плану.

Відповідач позов не визнав і пояснив, що він справді 29 вересня 2017 року уклав з Донбаською національною академією будівництва й архітектури договір № 50-17 про надання освітніх послуг. Але через складне фінансове становище він не мав коштів на навчання, про що телефоном повідомив позивача.

З метою заробітку він з 04.01.2018 по 27.04.2018 та з 06.05.2018 по 01.07.2018 перебував у Польщі, що підтверджується відмітками в його паспорті громадянина України для виїзду за кордон. Тому він у позивача не навчався жодного дня, участь у сесіях не брав, ніяких освітніх послуг відповідач йому не надавав.

*Яке рішення повинен прийняти суд?*

*Який порядок зміни чи припинення договору про надання освітніх послуг? Чи повинен відповідач оплачувати освітні послуги, які він фактично не отримував?*

**Задача 4.** 21.01.2020 року Карчинська звернулася до Приватного вищого навчального закладу «Вінницький фінансово-економічний університет» із заявою про прийняття її на курси вивчення предмета загальноосвітньої школи з української мови згідно з навчальним планом і прийняття від неї плати за надані освітні послуги в сумі 900 доларів США в перерахунку на еквівалентну суму в національній валюті у гривнях по курсу банку на день оплати. Цього ж дня на підставі вказаної заяви між Карчинською та Приватним вищим навчальним закладом «Вінницький фінансово-економічний університет» був укладений договір про надання освітніх послуг, а саме навчання слухача на курсах вивчення предмета загальноосвітньої школи з української

мови. Строк навчання на курсах – з 21.01.2020 року по 30.09.2020 року. Згодом Карчинська народила дитину, у зв'язку з чим була не в змозі відвідувати заняття. 12.03.2020 року в Україні був запроваджений триденний карантин для всіх закладів освіти з 12.03.2020 року по 03.04.2020 року, під час якого студентам було заборонено відвідувати заклади освіти. У подальшому, рішеннями Уряду карантин, під час якого відвідування закладів освіти було заборонено, продовжено до 24.04.2020 року, до 11.05.2020 року, до 22.05.2020 року, до 22.06.2020 року, до 31.07.2020 року, до 31.08.2020 року. У зв'язку з тим, що з 12.03.2020 року по 01.09.2020 року Університет не організував навчання Карчевчинської на курсах згідно з п. 1 Договору про надання освітніх послуг, представник Карчинської звернувся до працівника Університету Бабинчук, яка завідує підготовкою іноземних слухачів в Університеті, з питанням про повторне включення позивача до складу слухачів курсу вивчення предмета загальноосвітньої школи з української мови на навчальний рік 01.09.2020 року по 30.06.2021 рік. На що було повідомлено про можливість допуску позивача до складу слухачів курсу за умови подання до Університету відповідної заяви. 04.09.2020 року у зв'язку з ненаданням освітніх послуг позивач звернулася до т.в.о ректора Університету Бондар Т.П. із заявою про повторне надання освітніх послуг відповідного курсу на навчальний рік з 01.09.2020 року по 30.06.2021 рік, однак 07.09.2020 року представника позивача усно повідомлено про відмову в задоволенні заяви позивача. 18.09.2020 року позивач надіслала на електронну адресу Університету заяву про повернення коштів за ненадані освітні послуги.

24.09.2020 року працівник відділу у справах іноземців та осіб без громадянства УДМС України у Вінницькій області вручив Карчинській рішення № 05031500013666 від 08.09.2020 року про скасування посвідки на тимчасове проживання.

Як відзначала Карчинська, ні вона, ні її представник не отримали обґрунтовану відповідь про відмову в задоволенні заяви від 04.09.2020 року, не отримали рішення Університету про припинення договірних відносин з позивачем і результату розгляду її заяви від 18.09.2020 року про повернення коштів за ненадані освітні послуги. Карчинська вважає, що дії Університету



щодо направлення УДМС України у Вінницькій області клопотання про скасування її посвідки на тимчасове проживання в Україні є зловживанням прав Університету, спрямованими на позбавлення позивача можливості повернення коштів за ненадані освітні послуги шляхом звернення до суду, оскільки термін її перебування в Україні скорочується та вона повинна покинути її територію. Карчинська вважає, що дії Університету щодо недопуску її до складу слухачів для отримання освітніх послуг, які вона недоотримала за Договором і направлення УДМС України у Вінницькій області клопотання про скасування її посвідки на тимчасове проживання в Україні, вона зазнала матеріальних збитків, а саме для повторного отримання освітніх послуг в іншому університеті їй доведеться отримати запрошення на навчання, поїхати в Ємен і оформити відповідну візу у посольстві України в Королівстві Саудівської Аравії, оскільки Україна не має посольства чи консульства в Ємені, сплатити консульський збір у розмірі 65 доларів США, медичну страховку в розмірі 50 доларів США, медичні аналізи та переклади в розмірі 200 доларів і квиток на літак у два напрямки вартістю 650 доларів США. Тобто збитки, які понесе позивач від неправомірної дії Університету, становлять 965 доларів США, що на момент звернення з позовом до суду становить 27 260 гривень, які позивач просить стягнути з відповідача. Крім того, позивач просить стягнути з відповідача суму ненаданих освітніх послуг 12.03.2020 року по 30.09.2020 року (за 7 місяців) в розмірі 700 доларів США, які на момент звернення до суду еквівалентні 19 774 гривень.

Позиція відповідача вмотивована тим, що справді 04.10.2020 року до Університету звернувся колишня студентка Карчинська, яка подала на реєстрацію звернення. Однак через те, що звернення, на порушення вимог Закону України «Про звернення громадян», не містило адреси чи номера телефону, за яким могла бути надана відповідь позивачу на звернення, таке звернення було залишено без розгляду. Твердження позивача про те, що 07.09.2020 року представник позивача звертався до Університету, не відповідають дійсності, оскільки представник отримав ввід позивача доручення на представництво інтересів лише 16.09.2020 року. Так само не відповідають дійсності твердження позивача про те, що її представник не отримав від Університету відповідь на лист від

18.09.2020 року, оскільки електронний лист був надісланий 19.10.2020 року.

У п. 6 договору про надання освітніх послуг між Карчинською та Університетом передбачалося, що якщо слухач призупинив відвідування занять на курсах чи подав заяву про відрахування протягом навчального періоду, або не здав випускний іспит на знання української мови по закінченні курсів або відрахований за власним бажанням, а також інших причин, внесена сума за навчання не повертається. Позивач жодного разу не відвідала заняття на курсах і була відсутня під час складання екзамену з української мови, про факт народження нею дитини Університет повідомлено не було.

Через запровадження 12.03.2020 року в Україні карантину для всіх закладів освіти ПВНЗ «Вінницький фінансово-економічний університет» перейшов на виконання освітніх програм шляхом організації освітнього процесу із використанням технологій дистанційного навчання, про що позивача неодноразово намагалися повідомити за вказаним у договорі Карчинською номером телефону та місцем реєстрації. Крім того, Карчинська протягом навчання жодного разу не намагалася звернутися до Університету (його працівників) і дати пояснення, чому вона після підписання Договору не з'являється на навчання (телефоном, листом, електронною поштою тощо). На думку представника університету, Карчинська зловживала своїми правами як «іноземний студент», не мала наміру навчатися, а використала Університет як навчальний заклад для можливості законно перебувати на території України, оскільки в Університеті одна з найнижчих цін за навчання для іноземних студентів в Україні.

Карчинська особисто Університет відвідала до народження дитини, після народження дитини не відвідувала. Про народження дитини вона Університет не повідомляла, зовсім не цікавилася, як організоване навчання в Університеті під час карантину. Жодних документальних підтверджень факту звернення до службових осіб Університету з питанням організації навчання під час карантину Карчинська не має і вважає, що саме на Університет було покладено обов'язок повідомити позивача про перехід на дистанційне навчання.

*Висловіть свою думку про спір.*

*Чи виконав відповідач свої зобов'язання за договором про надання позивачу освітніх послуг у повному обсязі, в умовах загальнодержавного карантину організувавши проведення освітнього процесу (надання освітньої послуги) в дистанційній формі? Чи має обов'язок навчальний заклад здійснювати пошук слухача курсів у разі відсутності його за зареєстрованим місцем проживання та у разі втрати зі слухачем контакту за тими засобами зв'язку, які були вказані слухачем курсів при його укладенні? Чи має обов'язок навчальний заклад повертати позивачу кошти, сплачені за навчання?*

*Як правильно вирішити питання щодо відшкодування збитків, заподіяним необхідністю повернення на територію країни свого громадянства для відновлення посвідки на проживання?*

## Список джерел

1. Конституція України від 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
2. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. №435- IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
3. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>.
4. Про вищу освіту: Закон України від 1 липня 2014 року № 1556- VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>.
5. Про повну загальну середню освіту: Закон України від 16 січня 2020 року № 463- IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20#Text>.
6. Про професійну (професійно-технічну) освіту: Закон України від 10 лютого 1998 року № 103/98-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/103/98-%D0%B2%D1%80#Text>.
7. Про дошкільну освіту: Закон України від 11 липня 2001 року № 2628- III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2628-14#Text>.
8. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
9. Порядок надання платних послуг державними та комунальними навчальними закладами, затверджено Наказом Міністерства освіти і науки України, Міністерства економіки України, Міністерства фінансів України 23.07.2010 № 736/902/758, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 30 листопада 2010 р. за № 1196/18491. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1196-10#Text>.
10. Про затвердження Типової форми договору про навчання у закладі вищої освіти: Постанова КМУ від 19 серпня 2020 р. № 735. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/735-2020-%D0%BF#n6>.
11. Про затвердження Типового договору про надання платної освітньої послуги для підготовки фахівців : Наказ Міністерства освіти і науки України від 07.09.2020 № 1113, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 19

жовтня 2020 р. за № 1021/35304. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1021-20#Text>.

12. Артюхіна М.В., Кравченко Н.В. Якість послуг вищої школи: сутність і оцінка. Економіка та право. 2010. № 3. С. 35-40.

13. Баб'юк М.П. Цивільно-правова природа договору про надання вищим навчальним закладом освітніх послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. 2016. Вип. 37. Т. 1. С. 71-705.

14. Волчанская Л.М. Договор возмездного оказания образовательных услуг в системе высшего профессионального образования: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Волгоград, 2002. 20 с.

15. Волчанская Л.М. Договор возмездного оказания образовательных услуг: правовое регулирование, понятие и содержание. Правоведение. 2002. № 3 (242). С. 265-270.

16. Голоденко І.О. Договір про надання освітніх послуг у цивільному праві України. Актуальні проблеми приватного права: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. пам'яті Ю. С. Червоного: (до 90-річчя від дня його народження), м. Одеса, 15 грудня 2017 р. / ОНУ ім. І. І. Мечникова, ЕПФ, Каф. цивільно-правових дисциплін, Центр дослідження права ім. Савицьї; упоряд. та відп. ред. І.С. Канзафарова, В.М. Зубар. Одеса: Астропринт, 2017. С. 88-94.

17. Деревянко Б.В. Щодо визначення понять «надання освітніх послуг» та «та надання послуг у сфері освіти». Вісник Запорізького юридичного інституту Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. 2011. № 4 (57). С. 92-109.

18. Загородній С. Окремі аспекти визначення та співвідношення освітніх послуг і послуг з професійної підготовки особи. Підприємництво, господарство і право. 2010. № 6. С. 3-7.

19. Карчевський К.А. Платні освітні послуги вищих закладів освіти МВС України: цивільно-правовий аспект: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Х., 2001. 19 с.

20. Мельничук О.Ф. Поняття та види суб'єктів освітніх правовідносин. Держава і право. 2011. Вип. 51. С. 48-54.

21. Пономаренко Г. О. Поняття та особливості освітніх послуг, які надаються державними вищими навчальними закладами. Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. 2009. № 3 (46). С. 6-14.

22. Розгон О. В. Специфіка договору про надання освітніх послуг у вищому навчальному закладі. Науковий вісник Херсонського

державного університету. Серія: Юридичні науки. 2013. № 3. Т. 1. С. 102-105.

23. Сырых В. М. Образовательные услуги и образовательные правоотношения: дискуссионные взгляды и действительное содержание. Журнал российского права. 2010. № 4. С. 69-78.

24. Тимошенко М. О. Особливості господарських правовідносин приватних вищих навчальних закладів України: правовий аспект. Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка. 2010. № 3. С. 213-220.

25. Федорченко Н. В. Зміст зобов'язань надання послуг з вищої освіти. Підприємництво, господарство і право. № 10. 2010. С. 70-73.

26. Федорченко Н. В. Зобов'язання про надання освітніх послуг в Україні. Інновації в юридичній освіті: Всеукраїнська науково-практична конференція до Дня науки, Київ, Національний авіаційний університет, 21 травня 2015 р.: тези доповіді. К., 2015. Т. II. С. 212-215.

27. Чорна В. Г. Адміністративно-правове регулювання позашкільної освіти в Україні. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія юридична. 2010. № 2. С. 236-244.

## МОДУЛЬ 2

### ТЕМА 2.1. ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

*Методичні рекомендації до вивчення теми.* Виникнення готелів пов'язано насамперед із розвитком торгівлі, мандрівництва, паломництва. Ще у римському праві була передбачена особлива відповідальність готелю за речі гостя. Саме поняття «готель» з'явилося у XVIII столітті у Франції, іменуючи першопочатково багатоквартирну будівлю, в якій квартири надавалися для проживання на певний строк (місяць, тиждень, день). Згодом даний термін поширився і в Америці.

Необхідно звернути увагу, що надання готельних послуг громадян СРСР було включено до галузі побутового обслуговування населення та регулювалось здебільшого відомчими підзаконними актами в адміністративному порядку. Прийняття Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. докорінно змінює підхід до правового регулювання відносин щодо продажу споживачам товарів, надання робіт і послуг та істотно вплинуло на розвиток готельних послуг, зокрема шляхом закріплення гарантії захисту прав споживачів. Новим вагомим етапом правового регулювання відносин з надання готельних послуг стало прийняття 15.09.1995 р. Закону України «Про туризм», навіть попри те, що основна увага закону спрямовувалась на регулювання туристичних послуг. Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 р. Закону України «Про туризм» було викладено в новій редакції, зокрема вперше на законодавчому рівні визначено поняття «готелю», «договору на готельне обслуговування», дано короткий перелік додаткових послуг, передбачено обов'язок готелю, іншого суб'єкта, що надає послуги з розміщення, до укладення договору, надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, визначено способи укладення договору. У зв'язку із зазначеними змінами наказом Державної туристичної адміністрації затверджено Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (далі – Правила надання готельних послуг) від 16.03.2004 р. № 19.

Хоча в ЦК України від 16.01.2003 р. окремо не виділяється договір про надання готельних послуг (лише згадується в ст. 633 про готельне обслуговування), однак затвердження ним самостійності «послуги» як об'єкта цивільних прав і договору про надання послуг як окремого договірної типу не могло не залишити свій відбиток на правовому регламентуванні готельних послуг, насамперед на цивілістичній природі такого. Постановою Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. затверджено Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Законом України від 08.07.2010 р. «Про внесення змін до деяких законів України щодо розвитку та підготовки готельної інфраструктури до проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу» статтю 1 Закону України «Про туризм» доповнено поняттями «готель», «готельна послуга», «аналогічні засоби розміщення». Потрібно мати на увазі, що в Україні діють також Міжнародна готельна конвенція щодо укладання контрактів власниками готелів та турагентами від 01.01.1975 р., видана Всесвітньою туристичною організацією та набрала чинності 15.06.1979 р.; в діловій практиці застосування мають Міжнародні готельні правила, схвалені Міжнародною готельною організацією 02.11.1981 р. та Угода і стандартний контракт між готелем і перевізником, прийнята Міжнародною готельною організацією і Міжнародним союзом учасників дорожнього транспорту 1994 р.

З метою стандартизації та сертифікації готельних послуг було прийнято: 1. Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів» ГОСТ 28681.4-95, введений у дію в Україні 01.01.1997 р. який установлює класифікацію готелів (мотелів) місткістю не менше 10 номерів, визначає загальні вимоги до готелів; Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», чинний від 01.07.2004 р., який встановлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування; Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», чинний від 01.07.2004 р., де визначено класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, вимоги до готелів, як



загальні, так і до окремих категорій; Національний стандарт України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», чинний від 01.10.2006 р., який установлює терміни, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), для встановлення категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.

На сьогодні легальне визначення поняття готельної послуги міститься в Законі України «Про туризм», за яким: «готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю». Таке ж визначення містять Правила надання готельних послуг. Аналізуючи це визначення, треба усвідомити, що хоча законодавець визначає готельні послуги через поняття «розміщення», це некоректно, оскільки готельна послуга не обмежується лише розміщенням споживача (надання приміщення для проживання, ночівлі), а спрямовується на забезпечення його проживання.

Підставою для надання готельних послуг є договір про надання готельних послуг (у термінології Закону України «Про туризм» договору на готельне обслуговування – стаття 22). Місцем надання готельних послуг є відповідно до Закону України «Про туризм»: «готель чи аналогічний засіб розміщення». Визначення готелю подає ст. 1 Закону України «Про туризм» та п. 1.3 Правил надання готельних послуг: «готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням». При цьому варто звернути увагу, що готель – є об'єкт майнових прав (а не суб'єкт відносин щодо надання готельних послуг), що використовується для здійснення підприємницької діяльності й повинен відповідати законодавчим вимогам, насамперед технічним і санітарним, зокрема: містити спеціальні місця для прожи-

вання осіб – номери (ліжко-місця), в кількості не менше 6 номерів; надавати нормативно визначений мінімальний перелік обов'язкових послуг. Відповідно до статті 1 Закону України «Про туризм»: «аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів». Також треба звернути увагу на відмінності між готелем і аналогічними засобами розміщення: 1) вимога до номерного фонду встановлена лише для готелю (мінімум 6 номерів); 2) різний обсяг послуг: аналогічні засоби розміщення, на відміну від готелів, надають обмежені готельні послуги, насамперед щоденне заправління ліжок, прибирання кімнат і санвузлів (йдеться, зокрема, про туристичні бази, пансіонати); 3) на підтвердження відповідності вимогам конкретної категорії готелям установлюється «зірковість», для аналогічних засобів розміщення – «рівень обслуговування».

Готельні послуги не мають відокремленого матеріалізованого результату (наділені корисним ефектом – задоволення потреб особи у сні, відпочинку тощо); нездатні до зберігання; синхронно надаються й отримуються; невіддільні від послугонадавача; виняткові; диференційовані (мінливі) в якості; професійні; надаються цілодобово (згідно з п.1.7. Правил надання готельних послуг); у змісті поєднують матеріальну (наявність відповідної інфраструктури в готелі, облаштування номерів готелю) та організаційну складові (діяльність персоналу щодо забезпечення комфортного проживання гостя на основі існуючої матеріальної бази виконавця послуги); володіють споживчим характером (спрямовані на задоволення особистих потреб фізичних осіб); комплексні (надання в комплексі, що передбачає послугу надання готельного номера для тимчасового проживання та інші послуги, необхідні для комфортного проведення часу в номері та в готелі в цілому).

Згідно з п. 1.3 Правил надання готельних послуг: «готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю. Основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу

згідно з укладеним договором; додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором». Основні послуги можна диференціювати на основні обов'язкові послуги (готельні послуги, що включаються до ціни номера згідно з вимогами нормативно-правових актів: надання номера (ліжко-місця) для проживання, послуги із прибирання номера, заправлення ліжок, зміни постільної білизни, рушників і туалетних речей відповідно до категорії готелю, оформлення гостей, а також інші послуги, визначені обов'язковими вимогами нормативних документів (правилами та стандартами) для певної категорії готелів; а також виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, побудка у визначений час, надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю (п. 4.8 Правил надання готельних послуг) та основні необов'язкові послуги – готельні послуги, які включаються до ціни номера за бажанням сторін, або ж можуть також не включатися до ціни номера, а в подальшому надаватися як додаткові послуги: наприклад, послуги харчування, сауни, тренажерного залу, солярію, масажного кабінету тощо.

Найбільш поширені види послуг, які можуть виступати як основні чи додаткові це: послуги харчування (відповідно до ДСТУ 4269:2003 для готелів дві зірки і вище обов'язкова наявність одного з об'єктів – ресторан, бар, їдальня, кафе, закусочна, у готелі три зірки і вище повинні надавати сніданки); послуга зберігання речей (див. ст. 975 ЦК України, п. 4.11 Правил надання готельних послуг), послуги зв'язку (телеграфного, телефонного, мобільного, телетайпного, телевізійного, супутникового, факсимільного, радіозв'язку, Інтернету, тощо) (згідно з ДСТУ 4269:2003, всі готелі мають бути оснащені устаткуванням, яке забезпечує телефонний зв'язок; готелях категорією чотири та п'ять зірок повинен існувати Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до інтернету).

Зверніть увагу, що договір про надання готельних послуг – правочин, за яким виконавець зобов'язується забезпечити тимчасове проживання в готелі замовника або іншої особи, визначеної в договорі (гостя), та надання інших, пов'язаних із таким тимчасовим проживанням, послуг, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначені послуги.

Договір про надання готельних послуг консенсуальний; двосторонній; оплатний; публічний (прямо впливає зі змісту ст. 633 ЦК України); переважно він є договором приєднання, оскільки виконавці на практиці для укладення договору використовують стандартні форми договорів про надання готельних послуг, однак сторони можуть погоджувати умови за взаємною згодою та бажанням; є споживчим, оскільки отримує готельну послугу завжди фізична особа задля задоволення своїх особистих потреб.

Сторонами договору про надання готельних послуг є: виконавець (суб'єкт підприємницької діяльності, основний вид діяльності якого – надання готельних послуг) і замовник (фізична або юридична особа, яка укладає договір про надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором). При цьому споживачем готельної послуги завжди є фізична особа. Тому варто відзначити, що ст. 22 Закону України «Про туризм» регламентує застосовність законодавства про захист прав споживачів до відносин за договором про надання готельних послуг. Для позначення особи, яка споживає готельні послуги, на практиці використовують поняття «гість».

Порядок укладення договору про надання туристичних послуг регламентується ч. 5 ст. 22 Закону України «Про туризм», згідно з якою: «договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу». Згідно з Правилами надання готельних послуг, бронювання – це процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів (п. 1.3). Можна зробити висновок, що законодавство про туризм тлумачить бронювання саме як спосіб укладення договору про надання готельних послуг, а не як окремих договір. Усе ж укладення

договору матиме місце в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов. Проте, згідно з ч. 2 ст. 642 ЦК України, якщо адресат оферти у межах строку для відповіді вчинив дію відповідно до вказаних у пропозиції умов договору (наприклад, сплатив відповідну суму грошей тощо), яка засвідчує його бажання укласти договір, ця дія є прийняттям пропозиції, якщо інше не вказане в пропозиції укласти договір або не встановлено законом. Варто звернути увагу на те, що договір про надання основних готельних послуг вважається укладеним не після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) (як вказано в п. 3.6. Правил надання готельних послуг), а в момент отримання письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов. Лише в тому випадку, коли документ на проживання містить усі істотні умови договору і укладається безпосередньо в готелі, він може мати значення договору про надання готельних послуг.

На сьогодні істотні умови договору про надання готельних послуг законодавчо не визначено. Однак істотною умовою будь-якого договору є умова про предмет, у тому числі й договору про надання готельних послуг, яким виступають готельні послуги, об'єднані єдиною метою – забезпечення тимчасового комфортного проживання гостя в готелі (це свідчить про комплексний характер готельної послуги). Ціна договору про надання готельних послуг устанавлюється договором про надання готельних послуг, якщо умова про ціну не буде включена в договір, то її розмір треба визначати, керуючись ч. 4 ст. 632 ЦК України, що на практиці породжує складнощі у зв'язку істотною диференціацією цін навіть у межах одного рівня «зірковості» залежно від бренду, матеріальної бази, сервісу, можливих знижок у «не сезон», тощо. Згідно п. 3.5 Правил надання готельних послуг, ціна номера (місяця), вартість додаткових послуг, у т. ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником і готелем. Виконавцю готельних послуг дається можливість застосування добової чи

погодинної оплати готельних послуг. Можливе укладення договору про надання готельних послуг на визначений строк або невизначений (в останньому випадку вважається погодженим найкоротший строк, за загальним правилом, одна доба; при цьому дія договору спливає о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача). Якщо гість не прибуде до готелю до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття, замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено (п. 3.2 Правил надання готельних послуг).

Плата за надання готельних послуг стягується відповідно до єдиної розрахункової години (години, яка встановлена в готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення в готель), якою, за загальним правилом, є 12-та година поточної доби за місцевим часом, яка може бути змінена виконавцем готельних послуг з урахуванням місцевих особливостей. При проживанні в готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду (мається на увазі заїзд до розрахункової години) чи пізнього виїзду (мається на увазі заїзд після розрахункової години) готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг (абзац 3 п. 3.8 Правил надання готельних послуг).

Досліджуючи основні обов'язки виконавця готельних послуг, варто звернути увагу на такі: 1) надати гостю номера для проживання у строк, визначений договором чи нормативно-правовими актами (в п. 5.3. Правил надання готельних послуг відзначено: «при неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги, рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем». При цьому треба взяти до уваги, що це не звільняє виконавця готельної послуги від цивільно-правової відповідальності, у разі заподіяння гостю шкоди); 2) надати готельні послуги в повному обсязі; 3) надати замовнику/гостю повну необхідну достовірну та своєчасну інформацію про готельні послуги і розмістити її у доступній і наочній формі у приміщенні,

призначеному для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці; 4) надавати послуги належної якості; 5) не надавати без згоди замовника/гостя додаткові послуги; 6) обов'язок не змінювати ціну готельної послуги без згоди замовника/гостя; 7) надати документ(и), що підтверджують оплату готельних послуг (п. 3.6 Правил надання готельних послуг); 8) інші, які визначені Правилами надання готельних послуг, загальними нормами чинного законодавства (наприклад, обов'язок забезпечити зберігання речей гостя тощо), нормативними документами (наприклад, обов'язок віднести багаж гостя з автомобіля в номер), внутрішніми правилами чи конкретним договором. Основним обов'язком замовника є обов'язок у порядку та строки, визначені договором, оплатити готельні послуги.

У разі порушення прав замовника чи споживача готельної послуги потерпіла особа може захистити свої права як шляхом застосування юрисдикційної (звернення до суду, органів адміністративної юрисдикції, нотаріуса, тощо, так і неюрисдикційної форми (самозахист, альтернативні види захисту). Аналізуючи захист прав споживачів готельних послуг в адміністративному порядку слід відзначити Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів та її територіальні органи в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, які відіграють ключову роль серед органів, що здійснюють адміністративний захист. При цьому студентам потрібно звернути уваги на повноваження цього органу в аспекті захисту прав гостей. У законодавстві серед органів, що здійснюють контроль за дотриманням виконавцем готельних послуг Правил надання готельних послуг передбачається центральний орган виконавчої влади з питань туризму, тобто Міністерство економічного розвитку і торгівлі.

Для захисту прав замовників чи споживачів готельних послуг можуть бути застосовані як загальні способи захисту, передбачені статтею 16 ЦК України, так й інституційні (передбачені в окремих інститутах ЦК, наприклад, ч. 4 ст. 633 ЦК України), чи спеціальні способи захисту споживачів послуг (наприклад, п. 5.4 Правил надання готельних послуг, ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»). Зверніть увагу на п. 5.4 Правил надання готельних послуг, де передбачається: «споживач

при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати: усунення недоліків безоплатно та у визначений термін; відповідного зменшення ціни за надану послугу». Правила надання готельних послуг регламентують строки для реагування виконавцем готельної послуги на претензію споживача щодо недоліків готельної послуги. Так, відповідно до п. 5.4, готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги. Якщо ж у зазначений строк недоліки готельної послуги виконавцем не будуть усунені, то споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і вимагати повного відшкодування збитків. Крім того, п. 4.2 Правил надання готельних послуг закріплено, що споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг, що, на жаль, досить часто ігнорується виконавцями готельних послуг на практиці.

Цивільно-правова відповідальність, у тому числі й у сфері надання готельних послуг, настає за певних умов: протиправна поведінка особи (зважаючи на комплексний характер готельних послуг, виконавець відповідає за надання всіх послуг, що формують комплексну готельну послугу, і протиправним вважатиметься будь-яке порушення умов договору, в тому числі, якщо мало місце порушення виконання послуги, що входить у предмет договору, не особисто виконавцем готельної послуги, а третіми особами, які залучені виконавцем для виконання окремих послуг, що в готельну послугу включаються (наприклад, прибирання, харчування, тощо); шкідливий результат такої поведінки (моральна чи матеріальна шкода); причинний зв'язок між протиправною поведінкою і шкодою; вина (однак ч. 1 ст. 906 ЦК України встановлює, що у випадку порушення виконавцем договору про оплатне надання послуг при здійсненні ним підприємницької діяльності, його відповідальність настає незалежно від вини, а підставою для звільнення від відповідальності може буде лише доведення того, що належне виконання виявилось неможливим внаслідок непереборної сили, якщо інакше не буде передбачене договором або законом. При цьому треба звернути увагу на диспозитивність цього правила, і оскільки договір про надання



готельних послуг здебільшого на практиці укладається як договір приєднання, то в типовій формі, пропонуваній виконавцем для укладення договору замовнику готельної послуги, відображається умова про відповідальність виконавця готельної послуги лише за наявності вини, що в певній мірі ущемляє права споживача.

До заходів відповідальності за порушення зобов'язання належать відшкодування збитків, компенсація моральної шкоди, сплата неустойки, втрата завдатку, а також інші санкції передбачені законом чи домовленістю сторін договору.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Еволюція правового регулювання готельних послуг в Україні.
2. Поняття, загальна характеристика й ознаки готельних послуг.
3. Поняття та загальна характеристика договору про надання готельних послуг.
4. Сторони договору про надання готельних послуг.
5. Укладення договору про надання готельних послуг.
6. Істотні умови договору про надання готельних послуг.
7. Правове становище сторін договору про надання готельних послуг.
8. Форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг.
9. Специфіка цивільно-правової відповідальності за порушення договору про надання готельних послуг.

### ***Завдання***

1. Проведіть відмежування готельних послуг від інших близьких видів послуг (послуг із розміщення, туристичних послуг, медичних послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у лікувальному закладі, послуг так званих «соціальних готелів», санаторно-курортні послуги) та порівняйте з наймом житла.

2. Проаналізуйте формуляр, що використовується виконавцем готельних послуг для укладення договору зі споживачем готельних послуг. Чи є в ньому умови, що, на Вашу думку, ущемляють права гостя?

## **Задачі**

**Задача 1.** 21.02.2015 року Чорноморське головне морське агентство «Інфлот», маючи потребу на розміщення у готелі Резиденція «Одеський дворик» Савченка І.Я., звернулось телефонним дзвінком до представника виконавця готельних послуг. У зв'язку з чим Фізичною особою-підприємцем Осадчуком було виставлено Чорноморське головне морське агентство «Інфлот» РФ 0000015 від 21.02.2015 р. на суму 3500,00 грн., у т. ч. ПДВ, за проживання зазначеної особи. Проте фактичний стан справ засвідчив, що Савченко І.Я. не був розміщений у готелі Резиденція «Одеський дворик». Незважаючи на це, Позивач перерахував Відповідачу грошові кошти в сумі 3500,00 грн. платіжним дорученням № 53 від 22.02.2015 р. Як свідчать фактичні обставини, між сторонами не було досягнуто згоди на укладення договору про надання основних готельних послуг і не оформлено документи на проживання пана Савченка у зв'язку з відсутністю намірів Савченка отримати такі послуги.

*Чи виникли між сторонами правовідносини, спрямовані на надання/отримання готельних послуг? Враховуючи фактичне перерахування замовником готельної послуги виконавцю грошових коштів в оплату проживання, яке саме зобов'язання виникло між сторонами? Чи свідчить фактичне виконання його умов позивачем, тобто перерахування коштів на проживання на користь виникнення договірних зобов'язань між сторонами? Яке значення матиме нез'явлення Савченко до готелю?*

**Задача 2.** Чернівецький апеляційний господарський суд від 21.09.2021 р. у справі № 132/34521 прийшов до висновку про неукладення договору про надання готельних послуг у зв'язку із відсутністю розрахункових документів виконавця готельних послуг. Судом не було взято до уваги, що вимоги про видачу розрахункового документа до виконавця від замовника готельних послуг не надходило.

*Проаналізуйте такий висновок на предмет відповідності нормам чинного законодавства. Яке значення має оформлення документів на проживання та видачу розрахункового документа за оплачені послуги? Чи має силу договору вказаний документ?*

**Задача 3.** У справі № 8/3245А за позовом ТзОВ «Трускавецьінвест» до територіального органу Держспоживстандарту у Львівській області – Управління у справах захисту прав споживачів про визнання протиправною та скасування постанови про накладення стягнень суд установив: «Як убачається з матеріалів даної справи, 08 травня 2008 року Територіальним органом Держспоживстандарту у Львівській області – Управлінням у справах захисту прав споживача (Відповідачем у справі) було проведено перевірку дотримання законодавства про захист споживачів, яка оформлена Актом перевірки № 1078 серії МЗ від 08.05.2008 р. Як вбачається із зазначеного Акта перевірки, підставою для її проведення було відповідне звернення до відповідача громадянина Тернікова Юрія Миколайовича від 29.04.2008 р. щодо ненадання йому позивачем необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про замовлені гр. Терніковим Ю. М. готельні послуги, розірвання договору про надання готельних послуг і відшкодування збитків, завданих унаслідок отримання недостовірної інформації. Як зазначено на світлині, що розміщена на Інтернет-сторінці за адресою: [www.rhg.com.ua/ceneva/packages/](http://www.rhg.com.ua/ceneva/packages/), санаторію «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест» присвоєно «чотири зірки». Приїхавши 29.04.2008 р. на місце, споживач – громадянин Терніков Ю. М. виявив, що навколо відпочинкових корпусів позивача проводяться будівельні роботи, розкидане будівельне сміття, глина, болото дослівно «по колени», шум, внутрішнього двору не існує, а дослівно «существует мусорник». Автостоянка не забезпечена твердим асфальтовим покриттям, СПА-центр не працює. Як убачається з матеріалів даної справи, наведені заявником (гр. Терніковим Ю. М.) факти були підтвержені проведеною перевіркою і відображені в Акті № 1078 від 08.05.2008 р. та до позивача застосовані санкції, передбачені у Постанові про накладення стягнень, передбачених статтею 23 Закону України «Про захист прав споживачів» № 0729 від 20.05.2008 р., яке позивачем оспорується. Крім того, при попередньому розгляді звернення 06.05.08 р. були зроблені світлини, на яких відображено стан проведення ремонтних робіт, автостоянку та подвір'я санаторію «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест» (знаходяться в матеріалах справи). Відповідно до ст. 13

Закону України «Про захист прав споживачів» між гр. Терніковим Ю. М. та ТзОВ «Трускавецьінвест» було укладено договір на відстані (укладений за допомогою комп'ютерної мережі Інтернет). Частина 2 цієї статті передбачає, що перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про основні характеристики продукції. У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно і з статтями 15 і 23 цього Закону. Як встановлено перевіркою, гр. Тернікову Ю. М. не було надано інформацію про те, що на подвір'ї санаторію проводяться будівельні роботи, про відсутність асфальтового покриття на автостоянці санаторію «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест», не надано жодної інформації, що є недійсним з 04 квітня 2003 року Сертифікат відповідності серії ЄА № 000063, крім цього, що санаторій «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест» не відповідає категорії «\*\*\*\*» (чотири зірки). У судовому засіданні також було оглянуто оригінал проспекту у формі книжечки, яка складається із 15-ти сторінок (знаходиться в матеріалах справи), у якій на першій та останній сторінках після слів «ROYAL /емблема/ SPA» проставлено та зображено чотири зірки (\*\*\*\*). За допущені порушення прав споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про послуги до ТзОВ «Трускавецьінвест» відповідно до ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» відповідачем було правомірно застосовано штрафні санкції у розмірі 30% від вартості замовленої послуги, а саме: 5760,00 грн., (19200,00 грн. x 30% = 163 5760,00грн.), про що винесено Постанову про накладення стягнень від 20.05.2008 р. № 0729, яка оспорується позивачем.

*Проаналізуйте ситуацію. Які особливості укладення договору про надання готельних послуг через мережу Інтернет? Чи мають додаткові права або обов'язки сторони у зв'язку з таким способом укладення правочину?*

*Чи може готель використовувати «зірки» як знак відповідності готелю певній категорії без підтвердження її в установленому чинним законодавством порядку?*

*Чи передбачена відповідальність виконавця готельних послуг за поширення недостовірної інформації про послуги?*

*Які форми та способи захисту можуть бути обрані в даній ситуації для захисту прав гостя?*

**Задача 4.** 19.09.2021 між Боярчук А. В. (замовником готельної послуги) та відповідачем ТОВ «Трускавецьінвест» (виконавцем готельної послуги) було укладено договір про надання готельних послуг шляхом бронювання номера. Однак 21.09.2021 у Боярчук А.В. стався приступ хронічного калькульозного холециститу та печіночної коліки (наявна довідка Центральної міської лікарні № 9 та консультативним висновком хірургічного відділення Центральної міської лікарні № 9 м. Чернівці), що стало причиною неможливості прибуття її в обумовлений термін до готельного комплексу «СПАЖенева». Про вказані обставини та неможливість прибуття Боярчук А.В. за допомогою телефонного зв'язку повідомила виконавця готельної послуги. Проте виконавець готельної послуги відмовив у поверненні Боярчук А. В. грошових коштів за невикористані готельні послуги.

*Проаналізуйте ситуацію. Чи законні дії готелю? Чи має значення пізні або своєчасне анулювання замовлення готельної послуги?*

*Чи змінить вирішення ситуації, якщо в договорі, укладеному між сторона, передбачена умова про право готелю на неповернення коштів у таких ситуація?*

**Задача 5.** Давниченко В. В. та Троянчук З. І. заселилися в готель 26.09.2020 року, отримали послуги щодо проживання, і тільки наступного дня виявили відсутність гарячої води в номері, що за їх поясненнями стало причиною їх нез'явлення на роботі (як наслідок, звільнення з роботи) через неможливість прийняття ванних процедур, чим було завдано їм моральної та моральної шкоди та стало підставою для звернення до суду з позовом до ТзОВ «Золотий терикон». Як убачається з копії витягу з книги відгуків і пропозицій ТОВ «Золотий терикон», яка видана арт-готелю «Ліверпуль» 27.09.2020 року, було здійснено запис №17, у якому позивачі вказали на те, що у номері була зовсім відсутня тепла вода та їм було незручно з'явитися на роботі, не прийнявши ранкову ванну. Однак виявивши відсутність гарячої води в номері, в день виявлення недоліку до адміністрації готелю з

вимогою щодо усунення виявленого недоліку позивачі не звертались.

*Проаналізуйте ситуацію. За яких умов виникає право споживача на розірвання договору про надання готельних послуг та повного відшкодування збитків? Чи відрізняється одностороннє розірвання договору від неприбуття в готель? Чи відрізняються їх наслідки з фінансового боку?*

*Проаналізуйте різницю між правовими наслідками розірвання договору в односторонньому порядку та неприбуття.*

**Задача 6.** 23.12.2015 року між Ільницькою та ТзОВ «Парктур» мала місце усна домовленість про бронювання двомісного номера люкс готелю «Буковель» для проживання в ньому з 23.01.2016 до 27.01.2016 року на території туристичного комплексу «Буковель» та одразу Ільницька здійснила 100 % передоплату за надання готельних послуг у сумі 10 055 грн., які відповідач одержав. 26.12.2015 року Ільницька отримала підтвердження бронювання, в якому була обумовлена обов'язкова умова, згідно з якою у випадку неповідомлення чи несвоєчасного (менш як за 30 днів до дня заїзду) повідомлення про анулювання замовлення, відділ бронювання ТК «Буковель» має право стягнути з клієнта штраф у розмірі, що визначається туристичним комплексом самостійно, однак не більше, ніж вартість сплачених клієнтом послуг. Однак через сімейні обставини Ільницька була змушена перенести дату заїзду. Щодо факту неприбуття до готелю та пропозиції перенесення дати заїзду, то Ільницька відправила лист на ім'я директора ТК «Буковель» із викладеними обставинами 23.01.2016. Представник відповідача наголошував на тому, що досягнення домовленості про надання готельної послуги шляхом бронювання номера в готелі сторони досягли згоди щодо всіх істотних умов, в тому числі й тієї, яка встановлює санкції в разі несвоєчасного (менш як 30 днів до дня заїзду) анулювання замовлення й Ільницька не виконала умову про своєчасне повідомлення за 30 днів до дня заїзду. Сама ж Ільницька наполягала на недійсності вказаної умови договору з огляду на те, що з істотними умовами правочину вона ознайомився тільки 26 грудня 2015 року (28 днів до дня заїзду).

*Чи правомірні вимоги позивача?*

*Чи був укладений між сторонами договір про надання готельних послуг? У який спосіб? З якого моменту даний договір вважається укладеним?*

*Проаналізуйте, які умови договору про надання готельних послуг можуть бути визнані недійсними.*

### *Список джерел:*

1. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 453-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
2. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95>.
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.10.1991 р. № 1024- XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
4. Про електронну комерцію: Закон України від 03 вересня 2015 р. № 675- VIII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.
5. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р. № 852-IV URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
6. Про курорти : Закон України від 05 жовтня 2000 р. № 2026- URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>.
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
8. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/297-2006>.
9. ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостини». URL: [http://ohranatruda.ru/ot\\_biblio/normativ/data\\_normativ/45/45581/](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/45/45581/).
10. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування : загальні вимоги. Державне підприємство «Науководослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем»; розроб. : Гергуль А., Мещерських Л., Шишкіна Л. (керівник розробки), Штефан О., Яцук А. 2003. 9 с. URL: [http://dbn.at.ua/\\_ld/9/941\\_dstu\\_4268\\_2003\\_.zip](http://dbn.at.ua/_ld/9/941_dstu_4268_2003_.zip).
11. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем»; розроб. : Гергуль А., Мещерських Л., Ткаченко Т., Федяєва Є., Шишкіна Л. (керівник розробки), Штефан О., Яцук А. 2003. 13 с. URL: [http://dbn.at.ua/\\_ld/9/940\\_dstu\\_42692003-\\_.zip](http://dbn.at.ua/_ld/9/940_dstu_42692003-_.zip).
12. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. М. Бойко (розроб.). Офіц. вид. К. : Держспоживстандарт України, 2006. IV, 24 с. URL: <http://dssu.com.ua/catalog/dstu-4527-2006>.
13. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення



(проживання), затверджений Постановою Кабінету міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/803-2009>.

14. Положення про Державне агентство розвитку туризму України, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 р. № 1162. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#Text>.

15. Положення про Міністерство інфраструктури України, затверджене Указом Президента України від 12 травня 2011 р. № 581/2011 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/460-2015>.

16. Міжнародна готельна конвенція щодо укладання контрактів власниками готелів та тур агентами від 01 січня 1975 р. видана Всесвітньою туристичною організацією. URL: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_417](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_417).

17. Міжнародні готельні правила схвалені Міжнародною готельною організацією 02 листопада 1981 р. Інформаційні ресурси правової системи «Ліга. Закон».

18. Международные рекомендации по статистике туризма, 2008 год. Департамент по экономическим и социальным вопросам Статистический отдел. Мадрид и Нью-Йорк, 2010. URL: [http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm\\_83rev1r.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm_83rev1r.pdf).

19. Thoma v.s Luxembourg (App no 38432/97) ECHR 29 March 2001. URL: <http://www.echr.coe.int>.

20. Крістін Гудвін проти Об'єднаного Королівства (App no 28957/95) ECHR 11 July 2002 URL : <http://www.echr.coe.int>.

21. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. Посібник. К., 2002. 358 с.

22. Адамова О. С. Співвідношення понять «послуга» і обслуговування у сфері туризму. Актуальні проблеми держави і права. 2010. Вип. 56. С. 225–231.

23. Жмулина Д. А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг : дис. ... канд. юр. наук : 12.00.03. СПб.: Олбис, 2009. 162 с.

24. Кирьянов Е. Н. Правовые особенности договора на оказание гостиничных услуг. Юриспруденция. Выпуск № 4. Том 20. 2010. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-osobennostidogovora-na-okazanie-gostinichnyh-uslug>.

25. Коросташивець Ю. Г. Визначення поняття «готель» та «аналогічні засоби розміщення» за законодавством України. Часопис Київського університету права. 2012. № 3. С. 221–224.

26. Коросташивець Ю. Г. Правова характеристика договору на готельне обслуговування. Господарсько-правове забезпечення транспортної діяльності (вітчизняний та зарубіжний досвід). 2013 С. 560–564.
27. Маначинська Ю. А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. Випуск 4. С. 211–217.
28. Матвієнко А. Т., Приянчук І. В., Лесик М. А., Андрейцев В. В.. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм». К. : Науководослідний інститут туризму та курортів, 2006. 212 с.
29. Опанащук Ю. Я. Формування системи послуг в готельному господарстві України автореф. дис. ... канд. економ. Наук : 08.00.04. Львів, 2009. 23 с.
30. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : дис. на здобут. наук. ступ. канд. юрид. наук : 12.00.03. К., 2006. 220 с.
31. Садардинова Л. К. Гостиничные услуги. Юридические науки. 2007. № 1. С. 107–112.
32. Садардинова Л. К. Правовая природа договора возмездного предоставления гостиничных услуг в РФ. Туризм: право и экономика. 2006. № 6. URL: <http://www.center-bereg.ru/a1459.html>.
33. Тихомирова А. В. К вопросу о классификации гостиниц. Вестник Южно-Уральского государственного университета. 2007. № 18. С. 108–113.
34. Тихомирова А. В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву : учебное пособие /под ред. В. В. Кваниной. М. : Юрлитинформ, 2011. 192 с.
35. Тихомирова А. В. Отдельные вопросы качества гостиничных услуг. Вестник Южно-Уральского государственного университета. 2013. №2. С. 59–62.
36. Толстова А. Е. Понятие и правовая характеристика договора об оказании гостиничной услуги. Альманах современной науки и образования. 2009. № 7 (26): в 2-х ч. Ч. I. С. 132-135. URL: [http://scjournal.ru/articles/issn\\_1993-5552\\_2009\\_7-1\\_48.pdf](http://scjournal.ru/articles/issn_1993-5552_2009_7-1_48.pdf).
37. Толстова А. Е. Понятие и признаки гостиничной услуги как объекта гражданских правоотношений. Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. 2009. № 1. С. 91–96.
38. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. За ред. проф. В. К. Федорченка ; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. К. : Вища шк., 2001. 237 с.

39. Федорченко Н. В. Загальна характеристика договору на готельне обслуговування. Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. 2012. № 4. С. 93–98.

40. Федорченко Н. В. Цивільно-правові проблеми надання готельних. Часопис Київського університету права. 2010. № 4. С. 169–174.

41. Цаликова М. Б. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг : дис. ... канд. юр. наук : 12.00.03. Краснодар, 2007. 171 с.

42. Шелковникова Л., Бондарев Т. Отмена обязательной сертификации гостиничных услуг: хаос или либерализация? Гостиничный и ресторанный бизнес. 2012. № 4. С. 18–20.

43. Ячменьова В. М., Кальченко Л. А. Згрупування готельних організацій за ознаками та визначення сутності поняття «готельні послуги». Вісн. Нац. ун-ту «Львів. Політехніка». 2011. № 720. С. 283–289.

## ТЕМА 2.2. ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

*Методичні рекомендації до вивчення теми.* Правове регулювання відносин щодо надання туристичних послуг здійснює Закон України «Про туризм», який у ст.2 визначає: «законодавство України про туризм складається з Конституції України, цього Закону, інших нормативно-правових актів, виданих відповідно до них. Майнові відносини в галузі туризму, засновані на рівності, автономії волі та майновій самостійності їх учасників, регулюються Цивільним та Господарським кодексами України з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом». Основним з істотних цивільно-правових інструментів охорони та захисту прав туристів при здійсненні ними подорожей виступають договірні умови, які сторони погоджують в укладеному ними договорі. Основним і найбільш поширеним договором у туристичній діяльності є договір, що укладається з приводу майбутнього туру, передбачений Законом України «Про туризм», як договір на туристичне обслуговування (ст. 20). Усе ж варто звернути увагу на доцільність використання єдиного найменування даного договору – договір про надання туристичних послуг, що належить до договорів про надання послуг, які регулюються нормами гл. 63 ЦК України «Послуги. Загальні положення» та спеціальним законодавством, предметом якого є комплексна туристична послуг. Договір про надання туристичних послуг є консенсуальним, оплатним та двостороннім. Залежно від особливостей та специфіки замовленої туристом послуги договір про надання туристичних послуг може бути публічним, договором приєднання чи договором, що укладається на загальних конкурентних засадах.

Закон України «Про туризм» (ст. 20) іменує сторони договору про надання туристичних послуг турагентом, туроператором, з однієї сторони, і туристом – з іншої. Сторони також іменуються як виконавець і замовник послуги (відповідно до ст. 901 ЦК України). Враховуючи характер туристичної послуги, до її виконавця висуваються особливі, підвищені вимоги, що свідчить про необхідність наявності в нього професіоналізму, певних специфічних знань і відповідної матеріальної бази. Виконавцями

туристичних послуг, відповідно до Закону України «Про туризм», визнаються туроператор і турагент (див. ст. 5). Суб'єкт підприємництва, здійснюючи туроператорську діяльність, самостійно займається організацією та забезпеченням створення комплексної туристичної послуги, а турагент здійснює лише посередницьку діяльність з реалізації туристичної послуги туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності. Водночас коло осіб, які мають право виступати як турагенти, в порівнянні з туроператорами, розширене за рахунок надання права на здійснення відповідних функцій індивідуальним підприємцям. Туроператори здійснюють повний цикл робіт з організації подорожей, починаючи від пошуку об'єктів подорожі (цілей, маршрутів і тому подібне), включаючи перевезення, розміщення, харчування туристів тощо, тобто здійснюють формування туру. При цьому вказівка норми на винятковість видів діяльності туроператорів означає, що туроператорам не дозволяється здійснювати види господарської діяльності, прямо не пов'язані з формуванням комплексної туристичної послуги.

Турист (замовник) туристичних послуг, головна мета якого отримання комплексної туристичної послуги для задоволення фізичних і психологічних потреб у відпочинку, подорожах, екскурсіях тощо. Визначення поняття «турист» подане в ст. 1 Закону України «Про туризм». Характерними рисами правового статусу туриста є: турист є тимчасовим відвідувачем місцевості або країни (здійснює подорож за межі свого звичного середовища і прибуває туди в цілях туризму на певний строк – не менше 24 годин і не більше одного року); турист є відвідувачем, що «ночує» в готелі або іншому колективному або індивідуальному засобі розміщення; турист є споживачем туристичних послуг, лише фізична особа (хоча замовником може бути й юридична особа); турист замовляє та отримує комплексну туристичну послугу із певною метою: в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

Законом України від 19 жовтня 2010 року були внесені зміни до Закону України «Про туризм» в частині регламентування істотних умов. Так, ч. 4 ст. 20 вказує аж 12 істотних умов договору про надання туристичних послуг: «1) строк перебування у місці

надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування; 2) 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); 3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування; 4) види і способи забезпечення харчування; 5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи; б) програма туристичного обслуговування; 7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту; 8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту; 9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг; 10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; 11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати; 12) форма розрахунку», проте аналіз їх дає можливість зробити висновок про недоцільній чи то навіть некоректність виділення окремих з них.

Предметом цього виду договору є «надання комплексу туристичних послуг (туристичний продукт)», як визначає Закон України «Про туризм», що не відповідає змісту, який у це поняття вкладається. Туристична послуга носить комплексний характер і включає різноманітні послуги, у тому числі ті, які самі по собі не є туристичними (перевезення, послуги громадського харчування, готельні послуги тощо), що надаються туристові відповідними організаціями. При цьому в предмет договору про надання туристичних послуг має включатися не менше двох послуг, що надаються за загальну ціну, двома з яких є перевезення або розміщення, а також інші туристичні послуги, залежно від цілей подорожі. У ст. 20 Закону України «Про туризм» зазначається, що якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору. Якість туристичної послуги – це сукупність характеристик, що визначають її здатність задовольняти встановлені або

передбачувані потреби споживача туристичних послуг і відповідають вимогам, встановленим для неї в нормативно-правових актах, нормативних документах, умовам договору про надання туристичних послуг і вимогам, що звичайно висуваються до відповідних послуг, а також інформації про продукцію, наданій виконавцем.

Тому треба мати на увазі, що через особливий характер договору про надання туристичних послуг ціна, як істотна умова договору про надання туристичних послуг, повинна включати загальну вартість (ціну) комплексної туристичної послуги у національній грошовій одиниці, а також, враховуючи специфіку цього предмета договору, вартість кожної окремої послуги, що входить у предмет. «Валютна обмовки» в договорі, шляхом вказівки ціни на туристичну послугу в іноземній валюті, допустима, позаяк сторони можуть визначити грошовий еквівалент зобов'язання в іноземній валюті (ч. 2 ст. 524 ЦК України). У договорах з туристами необхідно вказувати не тільки строк перебування в місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення надання туристичних послуг (як указано в Законі України «Про туризм»), а й тривалість надання туристичної послуги як у днях, так і ночах, а також час початку перевезення до місця надання турпослуг і повернення, або терміни початку й закінчення надання самої комплексної туристичної послуги у місці тимчасового перебування туриста. Хоча Цивільний кодекс України встановлює спеціальні правила щодо визначення строку договору та розміру плати у випадках, якщо ці умови не визначені сторонами в договорі (ч. 4 ст. 632 ЦК), проте враховуючи специфіку предмета договору (насамперед його комплексність) і диференціацію ціни комплексної туристичної послуги, що має місце залежно від величезної кількості умов (характеру діяльності туроператора або турагента, часу бронювання туристичної послуги, якості послуг, сезонності, кількості туристів, що замовляють тур, кількості послуг, включених у комплексну турпослугу, від спеціальних пропозицій туроператорів (турагентів) як рекламних акцій тощо), практично дуже складно визначити ціну даного договору, виходячи зі звичайних цін на аналогічні послуги. Так само вважаємо неможливим визначити строк, виходячи із загальних правил, оскільки для туриста, що відправляється в

подорож, принципово важливо знати термін її початку та завершення, тривалість. Окрім того, виходячи з комплексності туристичної послуги, суттєве значення мають терміни та строки надання окремих послуг, оскільки вони взаємопов'язані строками.

Згідно з ч. 3 ст. 20 Закону «Про туризм», договір про надання туристичних послуг укладається в письмовій чи електронній формі відповідно до закону. Договір у письмовій формі може бути укладений шляхом складання одного документа, підписаного сторонами, а також шляхом обміну документами за допомогою поштового, телеграфного, телетайпового, телефонного, електронного або іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити, що документ виходитиме від сторони за договором. Публічною офертою може бути визнана лише та інформація про комплексну туристичну послугу, яка поширюється в письмовій формі та містить усі істотні умови договору про надання туристичних послуг. Стосовно ж оферти про надання туристичних послуг, виконати всі вимоги практично досить складно, насамперед щодо істотних умов договору. Таке оголошення, що розповсюджуються на телебаченні, радіо, в пресі та не містить усіх істотних умов договору, в теорії цивільного права схильне розглядатися не як публічна оферта, а як реклама. Якщо розглядати цей факт з точки зору порядку укладення договорів, то його можна розцінити як запрошення до оферти. Специфіка пропозиції щодо укладення договору про надання туристичних послуг проявляється і в тому, що вказаний договір у переважній більшості випадків укладається в порядку, передбаченому для договорів приєднання (особливо це стосується наперед сформованої туроператором комплексної туристичної послуги), оскільки вимоги щодо змісту умов, як правило, закріплено в стандартних договорах, розроблених туроператором (турагентом). Тому варто проаналізувати переваги та недоліки застосування таких форм.

Зверніть увагу на існування у сфері туризму такого документа, як ваучер, застосування якого зумовлене потребою повною мірою задовольнити обмін інформацією між суб'єктами туристичної діяльності: стороною, яка направляє туриста, і стороною, яка його приймає. Туристичний ваучер – документ, підтверджуючий право туриста на відповідні послуги, який подається за місцем їх надання приймаючій стороні. У ваучері



вказуються умови договору, що є найбільш значущими для туриста з практичного боку, а решта умов, які мають юридичне значення, повинні міститися в договорі про надання туристичних послуг.

Основні права виконавця туристичних послуг і туриста та обов'язки, що кореспондують їм, випливають зі ст. 20 Закону України «Про туризм». Турист є одночасно споживачем, тому відповідно його права передбачені також ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів». До того ж зі ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» випливають права туристів як споживачів послуг.

У разі порушення прав сторони договору про надання туристичних послуг потерпіла сторона може захистити свої права шляхом звернення за захистом через відповідний державний орган чи орган місцевого самоврядування (юрисдикційна форма) або недержавний орган чи самостійно (неюрисдикційна форма), що здійснюється в передбаченому законом порядку. Порядок захисту залежить від форми захисту та від обраного виду органів захисту, проявляється в процедурі й умовах звернення до цих органів, процедурі застосування способів захисту, передбачених законодавством. У межах юрисдикційної форми виділяють: судовий захист (ст. 16 ЦК України); спеціальний захист: а) адміністративний захист (ст. 17 ЦК України); б) захист цивільних прав нотаріусом (ст. 18 ЦК України). Судовий захист прав споживачів турпослуг здійснюється шляхом звернення туриста до судів загальної юрисдикції в порядку позовного провадження та, як правило, шляхом індивідуального звернення. Споживачам законодавством надаються ефективні гарантії судового захисту своїх прав, які виявляються у встановленій законом альтернативній підсудності на вибір позивача (споживач має право вибору місця подання позову: за місцезнаходженням відповідача або за місцем проживання споживача – у будь-якому випадку, а також за місцем завдання шкоди майну чи здоров'ю або за місцем виконання договору – у визначених законодавством випадках, а також звільненні споживача від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав). Судовий захист надає більші в порівнянні з іншими формами захисту гарантії для винесення законного й обґрунтованого рішення по справі та є

одним і з найбільш пристосованих для вирішення справ, що виникають у разі порушення суб'єктивних цивільних прав та інтересів. Ст. 17 ЦК України зазначає, що захист цивільних прав та інтересів може здійснюватися Президентом України, органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим або органами місцевого самоврядування. Крім того, перелік органів, що можуть здійснювати захист прав споживачів, у тому числі й турпослуг, можна доповнити органами, передбаченими в ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів (Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів і захисту споживачів та її територіальні органи згідно із законодавством). А із Закону України «Про туризм» випливає, що турист може звернутись за захистом і до центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів – Державне агентство розвитку туризму України.

Неюрисдикційна форма захисту передбачає самозахист туристом своїх цивільних прав, правову основу якого для споживачів турпослуг, поряд зі ст. 19 ЦК України, створює стаття 10 Закону України «Про захист прав споживачів»; медіація. На сьогодні справи у спорах щодо захисту прав споживачів виключені з підвідомчості третейських судів.

Окрім органів та осіб, які безпосередньо здійснюють захист прав споживачів як у юрисдикційному, так неюрисдикційному порядку, необхідно також виділити органи, що сприяють захисту суб'єктивних цивільних прав туристів. Тобто дії зазначених органів не ведуть до безпосереднього відновлення порушених, невизнаних чи оспорених прав, але сприяють цьому. Серед таких можна назвати, зокрема, звернення туриста до недержавних організацій – громадських організацій (об'єднань споживачів).

Реалізація захисту прав сторін договору про надання туристичних послуг та усунення порушень відповідних його прав відбувається саме внаслідок застосування закріплених законодавством чи договором способів захисту порушеного цивільного права. Для захисту прав споживачів туристичних послуг можуть бути застосовані окрім загальноцивільністичних способів захисту

цивільних прав та інтересів (ст. 16 ЦК України) та інституційних (наприклад, ч. 4, ч. 6 ст. 633 ЦК, ч. 2 ст. 219 ЦК України, і тощо), спеціальні способи захисту, передбачені в Законі України «Про захист прав споживачів» і Законі України «Про туризм» тощо, та ті способи захисту, що можуть встановлюватися на договірних засадах сторонами, з єдиною умовою, що вони не суперечать загальним нормам законодавства.

Відповідальність туроператора (турагента) перед туристом може бути як договірною (у разі невиконання чи неналежного виконання договору про надання туристичних послуг), так і позадоговірною (у разі спричинення шкоди життю і здоров'ю туриста, його майну). Окрім загальних ознак, властивих усім видам юридичної відповідальності, і ознак, характерних для цивільно-правової відповідальності, відповідальності туроператора (турагента) притаманні специфічні риси, які впливають із суті договору про надання туристичних послуг: відповідальність туроператора за дії третіх осіб, що залучаються ним для виконання договору про надання туристичних послуг; особливості умов настання цивільно-правової відповідальності (така відповідальність настає незалежно від його вини туроператора (турагента) згідно ч. 1 ст. 906 ЦК України, ч. 12 ст. 20 Закону України «Про туризм»); у сфері споживання туристичних послуг неприпустиме договірне обмеження відповідальності надавача турпослуг перед туристом, оскільки, відповідно до п. 2 ч. 3 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», несправедливі умови договору про виключення або обмеження прав споживача стосовно продавця (виконавця, виробника) або третьої особи в разі повного або часткового невиконання або неналежного виконання продавцем (виконавцем, виробником) договірних зобов'язань і, згідно з ч. 5, такі умови мають бути змінені або визнані недійсними; споживачі туристичних послуг значною мірою знаходяться в економічно нерівному становищі з виконавцями туристичних послуг, тому є необхідність законодавчого встановлення додаткових форм відповідальності туроператора (турагента) (зокрема, ч. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»); обов'язковість фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператорів і турагентів перед туристами (гарантією банку або іншої кредитної установи), що, згідно зі ст. 15 Закону України «Про туризм», здійснюється

з метою забезпечення прав і законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг (мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги винятково з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро); диференціація відповідальності туроператора і турагента; законодавче звуження підстав звільнення від відповідальності туроператора (турагента).

Форми цивільної відповідальності – це визначені законом чи договором форми вираження тих додаткових обтяжень, які покладаються на правопорушника. Розрізняють такі форми відповідальності: відшкодування збитків, компенсація моральної шкоди, сплата неустойки, втрата завдатку тощо. Відшкодування збитків розглядається як універсальна форма відповідальності. Потрібно звернути увагу на те, що хоча ст. 624 ЦК України (ч. 3) встановлюється презумпція відшкодування шкоди у повному обсязі (тобто всі види збитків), якщо договором або законом не передбачено відшкодування в меншому або більшому розмірі, проте ч. 2 ст. 32 Закону України «Про туризм» не виправдано формулює, що розмір майнової відповідальності туроператора, турагента чи іншого суб'єкта туристичної діяльності не може перевищувати фактично завданих туристу збитків.

Підставами для звільнення туроператора (турагента) від відповідальності за порушення зобов'язання мають бути визнані обставини випадкового характеру, які прямо передбачені договором, а також непереборна сила. Абзац 12 ст. 20 Закону України «Про туризм» передбачає: «туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо: 1) невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста; 2) 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 зі сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь; 3) невиконання

або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити».

Під непереборною силою розуміється обставина, відмітними ознаками якої є надзвичайність і невідворотність за конкретних умов. Туроператори (турагенти) в договорах передбачають обставини, які не завжди підпадають під випадки непереборної сили (наприклад, затримка рейсу з вини транспортної організації, відміна, зміна або недотримання розкладу руху літаків та інших видів транспорту), трактуючи інколи поняття непереборної сили вільно, на власний розсуд.

У таких випадках наявне грубе порушення прав споживача і недобросовісне користування виконавцем своїми правами, бо, як правило, у виключенні своєї відповідальності більше зацікавлені виконавці, ніж замовники. До обставин непереборної сили під-розділяються на такі три групи: а) природні явища, що характеризуються стихійним характером (пожежі, повені, землетруси тощо); б) екстремальні ситуації суспільного життя (військові дії, масові захворювання, страйки і так далі); в) акти органів державної влади (розпорядження компетентних органів влади, що забороняють здійснювати дії, передбачені договірним зобов'язанням, наприклад, обмеження перевезень за певними напрямками оголошення карантину, заборона торговельних операцій з окремими країнами унаслідок застосування міжнародних санкцій, рішення про введення надзвичайної екологічної ситуації в окремих місцевостях тощо). Усі вищеперелічені підстави також вимагають свого підтвердження й доведення. Документами, що підтверджують дії таких обставин, можуть бути: свідоцтва Торгово-промислової палати України про настання обставин непереборної сили або стихійного лиха на території України; довідка Міністерства надзвичайних ситуацій України або їх територіальних підрозділів; рішення Президента України про введення надзвичайних ситуацій в окремих місцевостях України, затверджені Верховною Радою України, або рішення Кабінету Міністрів України про визнання окремих місцевостей України

постраждалими від повені, посухи, пожежі та інших видів стихійного лиха; висновки, повідомлення інших органів, уповноважених відповідно до законодавства засвідчувати такі обставини.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Поняття договору про надання туристичних послуг.
2. Сторони договору про надання туристичних послуг та порядок його укладення.
3. Істотні умови договору про надання туристичних послуг.
4. Форма договору про надання туристичних послуг.
5. Права споживачів за договором про надання туристичних послуг.
6. Форми та порядок захисту прав споживачів туристичних послуг.
7. Засоби та способи захисту прав споживачів туристичних послуг.
8. Специфіка відповідальності туроператора (турагента) за договором про надання туристичних послуг.
9. Підстави й умови цивільно-правової відповідальності.
10. Форми договірної відповідальності надавача туристичних послуг.
11. Розподіл відповідальності між туроператором і турагентом.
12. Звільнення від відповідальності туроператора (турагента).

### ***Завдання***

1. Практика вирішення справ про захист прав туристів не надто поширена. На Вашу думку, чим може бути це зумовлено і які, на Ваше бачення, шляхи оперативного й ефективного захисту прав споживачів туристичних послуг?

2. Проаналізуйте такі умови стандартних договорів, що укладаються з туристами. Як Ви розцінюєте правове значення таких умов?

1) право туроператорів (турагентів) на заміну готелю, за умови надання готелю аналогічного або кращого класу;

2) право туроператора (турагента) змінити вид транспортного обслуговування в односторонньому порядку;

3) право туроператорів (турагентів) на зміну строків поїздки туриста в межах певного проміжку часу без зазначення

штрафних санкцій, тоді як аналогічні дії туриста ведуть до застосування щодо нього санкцій;

4) установлення розміру санкцій при відмові туриста від договору (наприклад, при відмові туриста від договору раніше ніж за 30 днів до початку надання турпослуг стягується 20 % вартості загальної суми; 29-22 днів – 25 % загальної суми; 21-15 днів – 30 % загальної суми; 14-7 днів – 50 % загальної суми; і за 6 днів та менше перед початком подорожі – 100 % вартості (стандартний договір туроператора «Логос-2001», м. Чернівці); за відмову від поїздки у строки від 21 до 7 днів до її початку – 25 % загальної вартості туристичних послуг; від 3-х до 2-х днів до її початку – 80 % загальної вартості туристичних послуг; менше 2-х днів – 100 % вартості (турагент І. О. Солончук м. Чернівці).

5) установлення, що туроператор не несе відповідальності перед клієнтом за дії перевізника.

3. Прийнятий Верховною Радою України 11 травня 2004 року Закон України «Про третейські суди» у ч. 2 ст. 1 указує, що до третейського суду за угодою сторін може бути переданий будь-який спір, що виникає з цивільних і господарських правовідносин, окрім випадків, передбачених законом. Перелік цих винятків установлює ст. 6, що визначає підвідомчість справ третейським судам. Законом України «Про внесення зміни до статті 6 Закону України «Про третейські суди» щодо підвідомчості справ у сфері захисту прав споживачів третейським судам», внесено зміни, яким виключено справи у спорах щодо захисту прав споживачів з підвідомчості третейських судів. Чи виправдане виключення справ у спорах щодо захисту прав споживачів (у тому числі і туристичних послуг) з підвідомчості третейських судів, на Вашу думку? Обміркуйте аргументи «за» і «проти»

### ***Задачі***

***Задача 1.*** У вересні 2010 року позивачка звернулася до суду із позовом, обґрунтовуючи його тим, що відповідач (турагенство) при оформленні документів для здійснення туристичної поїздки до Єгипту не проінформував її про весь пакет документів, необхідних для виїзду, зокрема про необхідність нотаріально

завіреної письмової згоди батька на виїзд її неповнолітнього сина за кордон, у зв'язку з чим поїздка не відбулася.

Просила ухвалити рішення, яким стягнути з турагента на її користь 13478 гривень як суму, внесену нею за надання туристичних послуг, а також моральне відшкодування в розмірі 10000 гривень. Рішенням Івано-Франківського міського суду від 4 серпня 2011 року позов задоволено частково. Представник відповідача заявляв про відсутність підстав для задоволення позову, оскільки позивачка за 2 дні до відправлення в тур знала про необхідність відповідного документа. Що позивачка вважала все ж порушенням її права, оскільки отримати згоду батька за період з 9 по 14 березня 2010 року не змогла у зв'язку зі знаходженням його за межами України.

*Чи була відповідачка, маючи намір здійснити туристичне обслуговування для поїздки до Єгипту, в тому числі й неповнолітнього сина позивачки для оздоровлення, повною мірою поінформована про основні вимоги до оформлення виїзних документів? Чи передбачає Закон України «Про туризм» чітко, яка саме інформація має бути надана споживачу туристичних послуг до укладення договору про надання туристичних послуг? Які документи необхідні для виїзду з України згідно з чинним законодавством. Якщо відсутня згода одного з батьків на виїзд неповнолітнього громадянина України за кордон з метою туризму, чи може такий неповнолітній отримати туристичну послугу з виїздом з України.*

*Як, на Вашу думку, повинен бути вирішений спір?*

**Задача 2.** До Рівненського міського суду надійшла позовна заява позивача до турагента, – Туристичної компанії ТОВ «МПП «Гепард», – про відшкодування матеріальної та моральної шкоди. Свої вимоги позивач обґрунтував тим, що 14 квітня 2009 року між ним і турагентом укладено договір про надання туристичних послуг, відповідно до п. 1 якого, він доручив, а туроператор зобов'язався організувати відпочинок у Туреччині з комплексом послуг, включаючи придбання проїзних квитків, медичної страховки, візового забезпечення. Переглянувши каталог «Турагента», позивач вибрав готель LE CHATEAU DE PRISTIGE RESORT 5, тому що йому сподобався перелік сервісних послуг,



красивий вид з вікна, який було зображено на фотографіях, та ін. Відсутність належного сервісу турист відчув відразу: і тривале непоселення в номер, замість номера з видом на басейн і садок йому був запропонований номер з видом на загазовану вулицю, а за переселення до іншого номера вимагали доплату в розмірі 150 доларів США.

У корпусах і коридорі готелю – ремонтні роботи, на території готелю велися зварювальні роботи, фарбування, був наявний постійний шум. На вищезаявлене туристична компанія «Анекс Тур» відповіла, що даний комплекс послуг був наданий повністю і відповідно до умов договору.

*Вирішіть спір.*

*Чи були, на Вашу думку, туристичні послуги надані позивачу в повному обсязі? Які правові наслідки надання виконавцем недостовірної та неповної інформації про туристичні послуги, зокрема у разі, якщо це спричинило придбання послуг, які зовсім не відповідають рекламній інформації, обіцяній якості обслуговування? Чи передбачається відповідальність за сам факт ненадання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію?*

**Задача 3.** 30 червня 2010 року в місті Суми між суб'єктом туристичної діяльності, що надає туристичні послуги, та туристом був укладений договір про надання туристичних послуг, відповідно до п. 6.5 якого, у разі відмови туриста від наданої відповідно з цим договором туристичної поїздки турист сплачує штрафні санкції в такому розмірі: (штрафні санкції у % від загальної вартості путівки, за період відмови) 45 % (але не менш 65 у.о.) – більше 30 діб; 90 % – від 30 до 16 діб; 100 % – менш 16 діб.

*Оцініть таку умову договору. Для цього проаналізуйте частини 1, 2, п.п. 4, 5 ч. 3, ч. 5 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів». Яка правова доля такої умови?*

**Задача 4.** У жовтні 2006 року туристи звернулись до Рівненського міського суду із позовом до турагента про відшкодування матеріальної шкоди в розмірі вартості послуги проїзду із м. Феодосія АР Крим до м. Рівного на суму 100 грн. для кожного та моральної шкоди в розмірі по 3000 грн. для кожного позивача,

завданої у зв'язку з порушенням відповідачем зобов'язань, передбачених договором і чинним законодавством, чим викликані фізичні і моральні страждання позивачів упродовж 20 годин проїзду. Позивачі пояснили, що в порушення укладеного з турагентом договору про надання туристичних послуг, яким передбачено перевезення автобусом «Тойота» й обумовлене право заміни транспортного засобу на рівноцінний, перевезення з місця відпочинку 20 серпня 2007 року здійснене мікроавтобусом «Фольксваген», який гірший щодо зручностей і комфортності, маломісткий, без багажного відділення, оскільки був переобладнаний з вантажного в пасажирський, та в якому за відсутністю кондиціонера, несправності люка та відсутністю місця для сидіння дітей, водія та для багажу, були створені нестерпні умови поїздки. Крім того, поїздка була небезпечною через утомленість водіїв і незнання ними маршруту, тому позивачі були змушені стежити за станом водіїв, аби вони не спали впродовж всієї поїздки, внаслідок чого перенесли нервові стреси через небезпеку для життя і здоров'я. Доводи позивачів у частині надання послуги неналежної якості через неналежне виконання відповідачем п. 8 вищевказаних договорів у частині передбачених послуг відповідача по маршруту та виду транспорту підтверджені постановами Управління у справах захисту прав споживачів у Рівненській області.

*Чи мають місце порушення прав туристів? Хто повинен нести відповідальність за такі порушення?*

*Чи обраний туристами спосіб захисту доречний щодо порушення, яке має місце? Хто обирає способи захисту порушених прав? Чи має право суд за своє ініціативою обрати чи змінити обраний позивачем спосіб захисту? Якими способами захисту можуть споживачі захистити свої порушені права в даному випадку? Коли повинні бути виявлені недоліки наданої послуги? І чи має, на Вашу думку, позов бути задоволеним?*

**Задача 5.** Туристи уклали з ТОВ ТФ «Пилигрим» договір про надання туристичних послуг за умовами якого ТОВ ТФ «Пилигрим» зобов'язалось від свого імені та за рахунок туриста організувати, оформити та надати туристичні послуги – тур у Європу (Польща, Закопане) з 3 січня 2013 року до 10 січня 2013 року.

Саме до цієї дати були відкриті візи та організований тур. Однак, у зв'язку з тим, що не було забезпечено своєчасний зворотній трансфер туристів, на зворотному маршруті о 1 годині 30 хвилин 11 січня 2013 року туристи були зняті з автобусу працівниками прикордонної служби Польщі, щодо них було складено протоколи про порушення візового режиму, їх було оштрафовано та польською стороною прийнято рішення про депортацію туристів строком на 6 місяців. Як зауважив відповідач, відповідно до програми туру, виїзд позивачів із Республіки Польща та їх проїзд через польсько-український кордон повинен був відбутись 10 січня 2013 року, однак як випливає з офіційного листа Компанії Florian Travel Sp. Z.o.o. (туроператор, у якого відповідачем замовлялись туристичні послуги для позивачів), при під'їзді до польсько-українського кордону утворився затор. Така ситуація призвела до неможливості проїзду через польсько-український кордон 10 січня 2013 року. Перетин указанного кордону було здійснено після опівночі, тобто 11 січня 2013 року, що і стало наслідком застосування до позивачів відповідних санкцій зі сторони органів польської влади. Така ситуація трактувалась відповідачем як форс-мажорна обставина.

*Чи повинен нести відповідальність ТОВ ТФ «Пилигрим» у ситуації, що склалась? Які форми відповідальності можуть мати місце? Чи може трактуватись затор, який утворився при під'їзді до польсько-українського кордону, обставиною як форс-мажор, непереборна сила чи випадок?*

*Вирішіть спір.*

**Задача 6.** Позивачі звернулися з позовом до відповідачів (ТОВ «Авіаційна компанія «Роза вітрів», ТОВ «ТЕЗ ТУР», третя особа – Товариство з обмеженою відповідальністю Агенція подорожей «Континент») про відшкодування матеріальної та моральної шкоди у зв'язку порушенням їх прав як споживачів. Свої вимоги обґрунтовували тим, що 29 квітня 2011 року уклали договір на туристичне обслуговування, згідно з яким оплатили туристичну поїздку до АР Єгипет, вартість якої склала 11282,00 грн. на період з 1 травня 2011 року по 8 травня 2011 року. 1 травня 2011 року виліт у місце відпочинку не відбувся у зв'язку з поломкою літака. До місця відпочинку вони дісталися лише 2 травня

2011 року і відпочивали на одну добу менше, ніж це було передбачено договором, яку через непрофесійні дії відповідачів провели в залі очікування та зоні митного контролю без сну та харчування, в жахливих умовах.

Заслухавши думку осіб, які беруть участь у справі, дослідивши й оцінивши надані по справі докази в їх сукупності, суд прийшов до висновку, що з пояснень сторін та інформації Державної авіаційної служби України встановлено, що чартерний рейс № 7W 7785 від 1 травня 2011 року за маршрутом Київ (Бориспіль) – Шарм-Ель-Шейх (Єгипет) планувалося здійснити згідно з розкладом, але 30 квітня 2011 року під час підготовки повітряного судна до виконання перевезення було виявлено технічні проблеми, які фактично загрожували безпечному виконанню польоту, а саме: протікання масла у двигуні.

*Проаналізуйте законодавчі норми та визначте чи буде в цьому випадку наступати цивільно-правова відповідальність. Якщо так, то хто повинен нести відповідальність: ТОВ «Авіаційна компанія «Роза вітрів» (перевізник), ТОВ «ТЕЗ ТУР» (туроператор), Агенція подорожей «Континент» (турагент)? Обґрунтуйте свою відповідь посиланням на норми чинного законодавства.*

## *Список джерел*

1. Конституція України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
2. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 453-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
3. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95>.
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.10.1991 р. № 1024- XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
5. Про внесення зміни до статті 6 Закону України «Про третейські суди» щодо підвідомчості справ у сфері захисту прав споживачів третейським судам : Законом України від 3 лютого 2011 року № 2983-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 33. Ст. 334. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2983-17#Text>.
6. Про громадські об'єднання : Закон України від 22 березня 2012 року № 4572- VI. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>.
7. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р. № 852-IV URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
8. Про електронну комерцію: Закон України від 03 вересня 2015 р. № 675- VIII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.
9. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 2 березня 2015 року № 222-VIII. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 23, ст.158. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>.
10. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України від 15 січня 2015 року № 124-VIII. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>.
11. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України : Закон України від 21 січня 1994 р. № 3857-XII. Відомості Верховної Ради України. 1994. № 18. Ст. 101. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3857-12#Text>.
12. Про стандартизацію : Закон України від 17 травня 2001 року № 2408-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 31. Ст. 145. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.

13. Про третейські суди : Закон України від 1 травня 2004 року № 1701-IV. Відомості Верховної Ради України. 2004. № 35. Ст. 412. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1701-15#Text>.

14. Деякі питання діяльності Державного агентства розвитку туризму : Постанова Кабінету міністрів України від 24 грудня 2019 р № 1162. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#Text>.

15. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF#Text>.

16. Питання утворення деяких центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 995. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995-2019-%D0%BF#Text>.

17. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text>.

18. Правила побутового обслуговування населення, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 року № 313. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF>.

19. Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг : Наказ Державної туристичної організації України від 6 червня 2005 року № 50 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0765-05#Text>.

20. Про затвердження Порядку продовження строку перебування та продовження або скорочення строку тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства на території України : Постанова КМУ від 15 лютого 2012 року № 150 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/150-2012-%D0%BF#Text>

21. Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію : Постанова Кабінету Міністрів України від від 1 березня 2017 р. № 118 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2017-%D0%BF#Text>.

22. Про створення мережі закладів з організації надання медичної допомоги «Асістанс – Україна» : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 1998 року № 1926 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1926-98-%D0%BF>.

23. Гудима М. М. Загальне й особливе в юридичній відповідальності туроператора (турагента) за договором про надання

туристичних послуг. Підприємництво, господарство і право. Київ. 2014. № 2. С.6-9.

24. Гудима М. М. Застосування типових / стандартних форм договорів про надання туристичних послуг в туристичній діяльності: аргументи pro і contra. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: зб. наук. статей. Івано-Франківськ, 2010. Вип. XXII. С. 89-94.

25. Гудима М. М. Захист прав споживачів туристичних послуг: підхід до правового регулювання. Права людини: проблеми забезпечення, реалізації та захисту : матеріали міжнародної науково-практичної конференції : в 4 ч., 24 лютого. Запоріжжя : Запорізька міська громадська організація «Істина», 2012. Ч. 3. С. 24-26.

26. Гудима М. М. Найменування договору на туристичне обслуговування: традиція чи необхідність? Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2013. Серія: Право. Випуск 23. Частина I. Том 1. С. 178-182.

27. Гудима М. М. Право туриста на інформацію: недоліки законодавчого регламентування. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: зб. наук. статей. Івано-Франківськ, 2012. Вип. XXVIII. С. 100-107.

28. Гудима М. М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». Івано-Франківськ, 2013. 212 с.

29. Гудима М. М. Проблеми законодавчого визначення поняття «турист». Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: зб. наук. статей. Івано-Франківськ, 2010. Вип. XXIII. С. 118-126.

30. Гудима М. М. Способи захисту прав споживачів у разі порушення умови про строк договору про надання туристичних послуг. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2013. Серія: Юридичні науки. Випуск 4. Том 1. С. 72-76.

31. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Івано-Франківськ. 2012. 247 с.

32. Гудима М.М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України. Автореф. дис... к.ю.н. 12.00.03. НДТ приват. права і підприємництва НАПрН України. К. 2016. 18 с.

33. Гудима М.М. Тонкощі порядку укладення договору про надання туристичних послуг. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. Випуск 35. 2014. С. 78-87.

34. Гудима М. М. Безвинна відповідальність надавача туристичних послуг: de jure та de facto. Сучасна цивілістика : VII

Міжнародна цивілістична наукова конференція студентів, аспірантів та молодих вчених : тези доповідей, 30 березня / відпов. ред. д.ю.н., проф. Дрьомін В. М. Одеса : Фенікс, 2012. С. 63-65.

35. Гудима М. М. До питання про розмежування відповідальності туроператора та турагента. Підприємництво, господарство і право. 2012. № 6. С. 49-52.

36. Гудима М. М. Обмеження свободи договору в аспекті договору про надання туристичних послуг. Інформаційні технології, економіка та право: стан та перспективи розвитку (ІТЕП-2012) : матеріали міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених та студентів : у 2 ч., 28-31 березня. Чернівці : Книги – XXI, 2012. Вип. 9. Ч. 2. С. 155-156.

37. Гудима М. М. Строк договору про надання туристичних послуг. Актуальні проблеми інформаційних технологій, економіки та права : матеріали міжнародної науково-практичної конференції, 23-24 березня. Чернівці : Книги – XXI, 2011. Вип. 8. С. 280-281.

38. Камінська Н. Щодо питання класифікації договорів у туристичній сфері. Підприємництво, господарство і право. 2017. № 3. С. 27-30.

39. Корнилова Д. В. Правовая реализация туристического продукта. Правовое регулирование отношений в сфере культуры / под общ. ред. А. В. Стремоухова. СПб. : Изд-во СПб УП, 2008. 228 с.

40. Коросташивець Ю.Г. Істотні умови договору на туристичне обслуговування за законодавством України. Підприємництво, господарство і право. 2010. № 8. С. 96-99.

41. Кохановський В.О. Інформація як один із основних елементів у визначенні змісту, форми і умов договору про надання туристичних послуг. URL: <http://aphd.ua/publication-181/>.

42. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). К. : Альтерпрес, 2005. 436 с.

43. Мазаракі А. А., Л. В. Ніколаєва, Н. В. Куделя. Коментар до Закону України «Про захист прав споживачів» : навчально-методичне видання. К. : КНТЕУ, 2005. 127 с.

44. Матвієнко А. Т., Приянчук І. В., Лесик М. А., Андрейцев В. В. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм». К.: Науково-дослідний інститут туризму та курортів, 2006. 212 с.

45. Міжнародний туризм і сфера послуг: підруч. / за ред. М. П. Мальська, Н. В. Антонюка, Н. М. Ганича. К.: Знання, 2008. 661 с.

46. Примак В. Д. Ознаки непереборної сили у відносинах цивільно-правової відповідальності. Юридична Україна. 2008. № 6. С. 60-67.



47. Свиридов К. С. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. СПб., 2003. 191 с.

48. Семенова М.В. Аналіз договору про надання комплексу туристичних послуг і визначення його істотних умов. Теорія та практика адаптації законодавства України до законодавства ЄС: матеріали міжнар. наук.- практ. конф. (Київ, 8 червня 2018 р.). Київ: Гельветика, 2018. С. 167-171.

49. Сергеев В. И. Договор об оказании международных туристских услуг (теоретические проблемы и практические аспекты правоотношений туриста и туристской фирмы в процессе заключения договора между ними). Юрист. 1998. № 3. С. 76-79.

50. Серьогін О. Ю. Правове регулювання міжнародних туристичних відносин: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право та процес; сімейне право; міжнародне приватне право». К., 2002. 21 с.

51. Сирик Н. В. Договор оказания туристских услуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 «Гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право». М., 2001. 22 с.

52. Ситдикова Л. Б. Правовое регулирование отношений по возмездному оказанию услуг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. М., 2001. 119 с.

53. Соловьев С. Л. Договор возмездного оказания услуг в сфере туристического обслуживания : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. М., 2006. 150 с.

54. Спіжов В.В. Договір про надання туристичних послуг за цивільним законодавством України. Юридичний вісник Причорномор'я. 2011. № 2. URL: <http://www.pravnik.info/2013-12-27-15-14-31/647-dogovirpro-nadannya-turistichnix-poslug-za-civilnimzakonodavstvom-ukra%D1%97ni.html>.

55. Федорченко Н.В. Роль договору у сфері надання туристичних та готельних послуг. Приватне право і підприємництво. 2018. Вип. 18. С. 148-152.

56. Федченко Н. Правові проблеми надання послуг з перевезення туроператорами. Підприємництво, господарство і право. 2010. № 7. С. 85-88.

57. Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Львів, 2015. 220 с.

## Тема 2.3. ДОГОВІР ОХОРОНИ

*Методичні рекомендації до вивчення теми.* Першим поштовхом розвитку охоронних послуг на теренах України стала Постанова КМУ «Про заходи щодо вдосконалення охорони об'єктів державної та інших форм власності» (на сьогодні втратила чинність) від 10 серпня 1993 р., якою була створена Державна служба охорони з метою охорони нерухомих об'єктів та іншого майна, в тому числі вантажів, валютних цінностей, забезпечення особистої безпеки громадян, а також технічного захисту інформації на договірних засадах. Прийняття низки істотних законів («Про власність» (на сьогодні втратив чинність), «Про господарські товариства», «Про підприємництво» (на сьогодні втратив чинність)) та відмова держави від монополізму у сфері охоронної діяльності привели до появи нових суб'єктів підприємництва, не виключно і в сфері надання охоронних послуг, і, як наслідок, виходу договору охорони за рамки відомчих послуг до загальноцивілістичного характеру. На сьогодні ЦК України згадує про договір охорони як різновид договору зберігання, присвячуючи йому статтю 978, де подано лише загальне визначення договору охорони та змодельовано два його види: 1) договір на охорону фізичної особи; 2) договір на охорону майна. Однак відсутність профільного закону мало негативне відображення на якості охоронних послуг, повністю підконтрольних МВС України та ступеню захисту прав споживачів охоронних послуг. Тому наступним істотним кроком на шляху вітчизняного регламентування охоронних послуг став Закон України «Про охоронну діяльність» від 22 березня 2012 року, який визначає організаційно-правові принципи здійснення господарської діяльності у сфері надання послуг з охорони власності і громадян.

Потрібно звернути увагу, що на сьогодні спеціальне законодавство України у сфері охоронної діяльності суттєво розширилось і міститься, зокрема: Закон України «Про охоронну діяльність» від 22.03.2012 № 4616-VI; Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 2.03.2015 року № 222-VIII; Наказ МВС України «Про затвердження Порядку обладнання транспорту реагування суб'єкта охоронної діяльності засобами радіотехнічного зв'язку, кольорографічними схемами

(написами), світловими та звуковими сигналами» від 18.04.2013 № 375; Постанова КМУ України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження охоронної діяльності» від 18.11.2015 р. № 960; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку спеціальних засобів, придбання, зберігання та використання яких здійснюється суб'єктами охоронної діяльності» від 11.02.2013 № 97; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Умов охорони небезпечних і цінних вантажів під час їх перевезення автомобільним транспортом та переліку таких вантажів» від 30.01.2013 № 55; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку визначення переліку окремих особливо важливих об'єктів права державної власності, охорона яких здійснюється виключно державними підприємствами та організаціями» від 19.06.2013 № 421; Наказ МВС України «Про затвердження Порядку організації охорони об'єктів і приміщень, у яких культивуються, використовуються, зберігаються та знищуються нарковмісні рослини, а також використовується, зберігається та знищується отримана з них готова продукція чи відходи таких рослин» від 27.10.2010 року № 507; Наказ МВС України «Про затвердження Інструкції про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної і холодної зброї, пристроїв вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та зазначених патронів, а також боєприпасів до зброї та вибухових матеріалів» від 21.09.1998 року № 622 (у частині придбання та зберігання пристроїв вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та зазначених патронів).

Згідно зі ст. 1 Закону України «Про охоронну діяльність»: «охоронна діяльність – надання послуг з охорони власності та громадян». Варто звернути уваги, що перелік суб'єктів охоронної діяльності на сьогодні істотно розширився і охоплює: державні охоронні суб'єкти (юридичні особи публічного права) (наприклад, Департамент поліції охорони, а також управління і відділи поліції охорони в областях як територіальні органи Національної поліції (з 7.11.2015 р. є правонаступником Державної служба охорони

при Міністерстві внутрішніх справ); Управління державної охорони України – правоохоронний орган спеціального призначення, що підпорядкований Президенту України та підконтрольний Верховній Раді України); внутрішні війська; інші органи і підрозділи міністерства внутрішніх справ, до яких належать територіальні, транспортні, галузеві органи та підрозділи внутрішніх справ, які є юридичні особи публічного права і здійснюють свою діяльність у першу чергу відповідно до затверджених в установленому порядку повноважень і компетенції; недержавні (приватні) охоронні суб'єкти. Тому потребує чіткого розмежування державна охоронна діяльність, яку здійснюють переважно правоохоронні органи, та приватна охоронна діяльність, яку здійснюють на професійній основі недержавні суб'єкти забезпечення безпеки, за умови отримання ліцензії на здійснення охоронної діяльності. При цьому треба чітко усвідомлювати, що акти, з регулювання охоронної діяльності потрібно ділити на ті, що застосовуватися незалежно від специфіки суб'єкта-виконавця охоронних послуг, і ті, які присвячені регулюванню надання охоронних послуг окремим державними охоронними структурами чи підприємницькими суб'єктами, які у встановленому порядку отримали ліцензії.

В аспекті суб'єктів охоронної діяльності виглядає дещо спірним невіднесення охоронної діяльності суб'єктів господарювання щодо належного їм майна (наприклад, служби безпеки підприємств) в розумінні Закону України «Про охоронну діяльність». На жаль, на сьогодні вимоги до охоронців є дуже низькі: досягнення 18 років і професійна підготовка.

Відповідно до ст. 5 Закону України «Про охоронну діяльність», охоронні агентства законодавчо можуть надавати такі послуги: «охорона майна громадян; охорона майна юридичних осіб; охорона фізичних осіб». Окремими видами послуг, які можуть надаватись охоронними агентствами, є: консультування і підготовка рекомендацій клієнтам з приводу правомірного захисту від протиправних посягань; проектування і монтаж охоронних сигналізацій та інших засобів попередження протиправних посягань; охорона фізичних осіб (може полягати в тілоохороні (особистій охороні), коли тілоохоронець охороняє конкретного (конкретних) клієнтів, перебуваючи з ними постійному контакті,

та охорона людей в певному приміщені, коли охороняється від різноманітних загроз невизначене коло осіб, які в даний момент часу знаходяться в конкретному приміщенні); охорона стаціонарних об'єктів і супровід вантажу також є окремими послугами щодо охорони майна, які мають абсолютно різні тактичні правила та вартість; охорона порядку під час проведення масових заходів (ділових зустрічей, зборів акціонерів, засідань клубів, концертів, спортивних змагань, святкових вистав, конференцій тощо).

У статті 978 ЦК України договір охорони визначається як договір, за яким охоронець, який є суб'єктом підприємницької діяльності, зобов'язується забезпечити недоторканність особи чи майна, які охороняються. Володілець такого майна або особа, яку охороняють, зобов'язані виконувати передбачені договором правила особистої та майнової безпеки і щомісячно сплачувати охоронцю встановлену плату. Договір охорони є різновидом договору про надання послуг.

Це консенсуальний, двосторонній і оплатний договір, який повинен бути укладений у письмовій формі. Потрібно відзначити, що особливістю укладання договору охорони є те, що йому, за загальним правилом, передує, як правило, обстеження об'єкта, складання акта обстеження, обов'язок замовника усунути недоліки, зазначені в акті обстеження, як умова укладання договору, тощо, що не дає можливості віднести даний договір до публічних. За порядком укладення договір охорони може виступати договором приєднання, зокрема, коли охоронні послуги надає Державна служба охорони відносно охорони об'єктів, жилих приміщень тощо.

Сторонами цього договору є замовник і охоронець. Охоронцем можуть виступати державні суб'єкти охорони та недержавні охоронні структури (спеціалізовані охоронні організації, що є суб'єктом підприємницької діяльності та які отримали ліцензію на здійснення охоронної діяльності, або фізична особа, яка є суб'єктом підприємницької діяльності й отримала відповідну ліцензію; приватні охоронні організації воєнізованого характеру).

Хоча аналіз положень ЦК України приводить до висновку, що законодавець відносить договір охорони до різновидів договору зберігання, все ж аналіз спільних рис договору зберігання і договору охорони (належність до категорії договорів з надання

фактичних послуг; спільна мета – забезпечити схоронності майна власника) та відмітних (1) особливий суб'єктний склад – обов'язкова професійність охоронця; 2) обов'язкове ліцензування охоронних послуг; 3) надання послуг охорони здебільшого за місцем розташування об'єкта, який охороняється, тобто, якщо договір укладається з приводу охорони майна, то воно залишається у володінні замовника, на відміну від договору зберігання, де майно переходить у володіння зберігача; 4) передумовою укладання договору охорони є, як правило, обстеження об'єкта охорони; 5) надання охоронних послуг може носити періодичний характер протягом дії укладеного договору (протягом певних годин, у нічний час, у міру необхідності), на відміну від зберігання, яке надається безперервно протягом дії договору; 6) обов'язки охоронця, як правило, обмежуються конкретним завданням (не допустити крадіжку, розбій, грабіж тощо), тоді як професійний зберігач має обов'язок ужиття всіх необхідних заходів для забезпечення збереженості майна, навіть якщо про це безпосередньо в договорі не зазначено; 7) для договору охорони передбачений ряд специфічних прав та обов'язків сторін: суб'єкти охоронної діяльності (на відміну від зберігачів) мають можливість використання спеціальних засобів охорони, зокрема службових собак і транспорту реагування, вжиття заходів фізичного впливу до осіб, які посягають на об'єкт охорони, контролювання охоронцем стану майнової безпеки об'єкта охорони, обов'язок замовника надати суб'єкту охоронної діяльності для ознайомлення документи, що підтверджують право замовника на законних підставах володіти чи користуватись майном, яке береться під охорону, а також правомірність знаходження такого майна (транспортного засобу) у визначеному місці охорони, заходи охорони, наприклад, здійснення пропускнуго режиму на об'єкті охорони, контроль за внесенням (ввозом)/винесенням (вивозом) майна з об'єкту охорони, відеоспостереження за об'єктом охорони, можливість визначення умовами договору часових меж охорони та фактичних дій, які опосередковують передачу/прийняття майна під охорону; 8) розмір оплати послуг охорони залежить від виду охорони (сил та засобів, які залучаються до виконання договору); 9) охорона відповідає лише за явні збитки), що є достатнім для висновку про самотійність договору охорони.

Певні проблеми викликає визначення меж відповідальності охоронця, оскільки при прийнятті об'єкта під охорону, наприклад, квартири, охоронець не може оцінити вартість речей, що знаходяться всередині, а замовник не може гарантувати незмінність їх складу. У цьому разі вирішенням ситуації може бути здійснена при укладенні сторонами договору охорони оцінка вартості майна чи у разі охорони об'єктів суб'єктів підприємницької діяльності звірка фактично наявних матеріальних цінностей з бухгалтерською документацією. У даному разі будуть установлені межі відповідальності охоронця, наприклад, викрадення конкретної речі. В протилежному випадку доводити знаходження конкретної речі всередині об'єкта, який охоронявся, та її вартість повинен замовник.

Враховуючи те, що, відповідно до ст. 978 ЦК України на замовника (володільця майна або особу, яку охороняють) здебільшого покладається обов'язок забезпечити належний стан безпеки майна (особи), а саме: встановлення та експлуатацію охоронних систем, дотримання режиму доступу до об'єкта охорони, дотримання правил поведінки, розроблених охоронцем для фізичних осіб, які охороняються, вчасне повідомлення замовником охоронця про зміни осіб, яким дозволено доступ до об'єкта охорони, вчасне повідомлення про несправність засобів охорони тощо, то у разі порушення замовником передбачених обов'язків, це може розглядатись як підстава звільнення охоронця від відповідальності (ч. 2 ст. 950 ЦК України), оскільки це може кваліфікуватися ще й як умисел або груба необережність з боку замовника.

Досліджуючи договір на охорону об'єктів як різновид договору охорони, зверніть увагу на Постанову Кабінету міністрів України від 21.11.2018 р. № 975 «Про затвердження категорій об'єктів державної форми власності та сфер державного регулювання, які підлягають охороні органами поліції охорони на договірних засадах» до таких об'єктів віднесено: «об'єкти, що мають стратегічне значення для економіки і безпеки держави, об'єкти, де розміщуються органи державної влади (за пропозиціями/зверненнями керівництва), об'єкти, де розміщуються органи місцевого самоврядування (за пропозиціями/зверненнями керівництва), склади та інші нерухомі об'єкти зберігання (використання, транспортування) речовин підвищеної небезпеки,

особливо важливі об'єкти електроенергетики, сховища нафти і газу, магістральні, промислові нафто-, газо- та нафтопродукто-проводи, конденсатопроводи та особливо важливі об'єкти нафтогазової галузі, об'єкти державних підприємств, що забезпечують функціонування морських портів України, об'єкти і споруди централізованого питного водопостачання, території зон відчуження та безумовного (обов'язкового) відселення та об'єкти, розташовані на них (за пропозиціями/зверненнями керівництва), музейні заклади, в яких зберігаються музейні предмети державної частини Музейного фонду України, внесені до Державного реєстру національного культурного надбання, об'єкти та архівні установи, де зберігаються документи Національного архівного фонду, об'єкти, на яких виготовляються бланки цінних паперів, бланки документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, бланки ідентифікаційних документів, банківські картки, бланки для оформлення результатів надання адміністративних послуг, марки акцизного податку, інші захищені документи, або провадиться інша поліграфічна діяльність, український центр оцінювання якості освіти, регіональні центри оцінювання якості освіти, їх об'єкти, а також пункти проведення зовнішнього незалежного оцінювання, пункти обробки та пункти перевірки, об'єкти державних підприємств, установ, організацій, заснованих органами державної влади, що забезпечують інформаційну діяльність у сфері телебачення і радіомовлення, за погодженням із Держкомтелерадіо, об'єкти структурних підрозділів психіатричних закладів з посиленням та суворим наглядом, об'єкти, на яких зберігається відомча зброя, здійснюється виробництво, ремонт, торгівля та зберігання вогнепальної зброї невійськового призначення, боєприпасів до них, холодної та охолощеної зброї, пневматичної зброї калібру понад 4,5 міліметра та швидкістю польоту кулі понад 100 метрів на секунду, основних частин зброї, спеціальних засобів (у тому числі пристроїв для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії), а також об'єкти, на яких здійснюється виготовлення, торгівля, зберігання піротехнічних засобів, вибухових матеріалів і речовин, об'єкти державної власності, на яких здійснюється видобуток, виробництво, перероблення, використання, зберігання, перевезення,



реалізація дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння, їх відходів і брухту та в яких розміщуються органи державного контролю за такою діяльністю, об'єкти та приміщення, які використовуються у сфері обігу та зберігання наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів». Хоча законодавчо передбачений перелік об'єктів, які підлягають обов'язковій охороні, певною мірою обмежує свободу договору, проте це зумовлено необхідністю їх належної охорони та публічністю інтересів, які потрібно захищати.

Договір охорони вказаних об'єктів укладається за умови реальної можливості забезпечення їх безпеки. Після звернення замовника з пропозицією укласти договір створюється комісія за участі представників замовника й охорони, яка проводить обстеження об'єкта з метою узгодження виду охорони, визначення кількості постів, необхідності обладнання об'єкта засобами охоронної сигналізації та пожежогасіння, технічного укріплення, виходячи із розмірів території, на якій розташовано об'єкт, особливостей виробничої діяльності, ступеня важливості, режиму роботи та інших обставин, які мають відношення до умов забезпечення зберігання матеріальних цінностей. Результати такого обстеження оформлюються актом, у якому охорона зазначає недоліки щодо технічного укріплення об'єкта і пропозиції та рекомендації щодо їх усунення. Правове значення акта обстеження об'єкта полягає у тому, що невиконання замовником робіт, передбачених в акті, може бути підставою для звільнення охорони від відповідальності за розкрадання майна, якщо цьому сприяло несвоєчасне проведення замовником робіт щодо технічного зміцнення об'єкта охорони. Одночасно з укладенням договору визначається план (схема) об'єкта і дислокація, де вказується перелік об'єктів, що підлягають охороні, час і вид охорони, розрахунки вартості щодо кожного виду охорони і поста, витрат на утримання бюро перепусток і службових собак, обслуговування сигналізації та ін. Розмір оплати за послуги з охорони визначається сторонами на основі розрахунку, що додається до договору і залежить від категорії об'єкта, характеру охорони, часу договору, характеру і виду охорони, тобто, які сили і засоби охорони залучаються до виконання обов'язків з охорони. Охоронець несе

матеріальну відповідальність за збитки, заподіяні розкраданням товарно-матеріальних цінностей або їх знищенням чи псуванням, а також пожежами чи внаслідок інших причин з вини охорони. До збитків, що підлягають відшкодуванню, включається вартість викраденого або знищеного майна, розмір зниження в ціні пошкоджених товарно-матеріальних цінностей, витрати, що понесені на відновлення пошкодженого майна, а також сума викрадених грошових коштів. Охорона відшкодовує лише прямі збитки, не отримані замовником доходи відшкодуванню не підлягають.

Окрім обставин, які є загальними підставами для звільнення сторін від відповідальності у договірному праві, безпосередньо в договорі охорони визначені й додаткові обставини, які звільняють охорону від відповідальності і які залежать від виду договору і характеру об'єкта, який охороняється. Так, у договорах на охорону об'єктів охорона звільняється від відповідальності за шкоду, яка заподіяна внаслідок розкрадання чи знищення майна у разі: якщо грошові кошти чи вироби з дорогоцінних металів чи каменю зберігалися на об'єкті понад встановлений ліміт або не в сейфі (металевій шафі, ящику), прикріпленому до підлоги (стіни); якщо збитки завдані зловмисником, який проник у приміщення, що охоронялося, до його закриття і залишив його після припинення охорони; якщо майно викрадено з вітрин за відсутності огорожі, пломб та опису цих товарів; замовник не виконав вимоги щодо технічного зміцнення об'єкта, зазначених в акті обстеження, тощо.

Специфічними властивостями наділений і договір охорони майна, що знаходиться в житлових приміщеннях, зокрема: передумовою укладання договору є обстеження житлового приміщення й обладнання його засобами охоронної сигналізації; замовник в односторонньому порядку оцінює вартість свого майна, що безпосередньо впливає на розмір щомісячної оплати послуг; розмір оплати послуг не залежить від їх фактичного обсягу; періодом охорони вважається час з моменту прийому об'єкта під охорону і до зняття його з охорони замовником чи довіреною особою. Охорона несе перед замовником матеріальну відповідальність за збитки в межах вартості майна, оціненого замовником під час укладання договору.

Охорона звільняється від відповідальності, якщо: особа, яка протиправно проникла у квартиру, затримана на місці; збитки, спричинені замовнику крадіжкою майна, виникли внаслідок проникнення у квартиру через місця, від обладнання яких технічними засобами охорони замовник відмовився; крадіжка здійснена за період, коли охорона тимчасово не могла здійснюватися з технічних причин, про що замовника було заздалегідь сповіщено; замовник не здав дублікати ключів від входних дверей квартири, під'їзду, холу, що перешкодило затриманню зловмисника; замовник розголосив присвоєний кодовий номер або правила користування технічними засобами охорони; замовник вніс зміни у схему охоронної сигналізації, внаслідок чого вона не спрацювала; шкода заподіяна без проникнення у квартиру та інші підстави.

Особливість конструкції договору охорони дає можливість забезпечувати в межах зазначених правовідносин недоторканність фізичної особи, її особисту безпеку, шляхом запобігання або недопущення посягань протиправного характеру з боку третіх осіб. Враховуючи, що об'єктом охорони фізичної особи виступають її життя та здоров'я, її особиста недоторканність, така охорона має свою специфіку, що проявляється у заходах та порядку її здійснення. Потрібно звернути увагу на те, що Закон України «Про охоронну діяльність» не містить положень, які б детально визначали перелік заходів і порядок здійснення охорони фізичної особи. А «Інструкція про організацію службової діяльності органів поліції охорони під час виконання заходів з фізичної охорони об'єктів» поширює свою дію лише на відносини охорони, в яких охоронцем виступають органи і підрозділи поліції охорони, визначає перелік заходів і порядок здійснення такої охорони. Згідно з положеннями Інструкції: заборонено укладати договір й здійснювати охорону відносно особи, щодо якої є певна інформація, зокрема про здійснення або намір здійснення нею кримінального або адміністративного правопорушення, непогашену або не зняту судимість, перебування такої особи у розшуку, визнання її небажаною особою (персоною) (*persona non grata* – лат.). Також забороняється: забезпечення особистої безпеки осіб під час участі останніх у громадських, політичних і релігійних заходах, майнових спорах чи в інших ситуаціях, що можуть призвести

до суспільного резонансу, правопорушення або інших наслідків негативного характеру.

Отож треба запам'ятати, що істотні особливості договору охорони є підставою для висновку про те, що це самостійний цивільно-правовий договір, який має посісти належне йому місце в системі цивільно-правових договорів і отримати правове регулювання окремою главою Цивільного кодексу України.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Історія виникнення та розвитку договору охорони. Правове регулювання послуг з охорони у вітчизняному праві.
2. Поняття, види охоронних послуг та їх класифікація.
3. Загальна характеристика договору охорони.
4. Специфіка договору охорони. Відмежування договору охорони від договору зберігання та інших договірних конструкцій.
5. Відповідальність охоронця за порушення умов договору.
6. Характеристика окремих різновидів договору охорони.

### ***Завдання***

1. Проаналізуйте правову природу договору про надання банківського сейфу, що не охороняється банком (ст. 971 ЦК України) та договору зберігання речей у автоматичних камерах схову (ч.6 ст. 972 ЦК України). Чи наявні в цих договірних конструкціях елементи договору охорони? Відповідь обґрунтуйте.

2. Поміркуйте над правовою природою договору зберігання речей, що є предметом спору, зокрема, нерухомих речей. Чи можуть такі речі бути об'єктом зберігання? Чи все ж тут іде мова про охоронні послуги?

3. Складіть проєкт договору охорони життя та здоров'я фізичної особи (тілоохоронництва).

### ***Задачі***

**Задача 1.** Позивач Осадець В. І. звернувся до Управління поліції охорони в Івано-Франківській області про визнання недійсними п.п. 4.2.3., 4.2.4. Договору на охорону майна в житлових приміщеннях №ІФМ 1668 від 29.10.2010 року, зобов'язання надати послуги відповідно до цього Договору, мотивуючи тим, що між ним та Управлінням Державної служби охорони при

УМВС України в Івано-Франківській області укладено Договір №ІФМ 1668 від 29.10.2010 року на централізовану охорону майна в житлових приміщеннях громадян, у подальшому пролонгованому. Правонаступником Управління Державної служби охорони при УМВС України в Івано-Франківській області є Управління поліції охорони в Івано-Франківській області. Укладення Договору відбувалось шляхом підписання позивачем готового бланку, на якому всі умови Договору були встановлені відповідачем, до яких, як зауважує позивач, він був змушений приєднатись у цілому без можливості внесення змін на момент укладення Договору, до моменту підписання якого відповідач зобов'язав позивача надати платіжний документ про передоплату в розмірі 56,00 грн. Також Осадець В. І. відзначає, що змушений був придбати у відповідача комплект електронного обладнання, оплатити послуги монтажу і підключення технічних систем, укласти з оператором зв'язку «Вега» договір про надання послуг стаціонарного зв'язку з виділеною для охорони телефонною лінією.

Згідно з п. 2.3 вищезазначеного Договору, періодом охорони вважається час з моменту прийому «Об'єкта» під охорону до моменту зняття «Об'єкта» з охорони клієнтом або його довіреною особою. Однак 01.12.2016 року позивач виявив, що сигналізація не працює, про що відразу повідомив відповідача, де його проінформували, що у зв'язку із наявністю заборгованості надання послуг охорони припинено і договір розірвано відповідачем в односторонньому порядку. Жодних повідомлень про припинення надання послуг і розірвання договору позивачу не надіслано. Крім цього, відповідач регулярно змінює банківські реквізити, не повідомляючи про це позивача, як передбачено п.3.3 Договору. Позивач сплатив відповідачу кошти. У тій же телефонній розмові позивача повідомлено про збільшення щомісячної плати за послуги охорони, однак письмового подання не надіслав та додатка до договору позивачу не надав для підписання. На неодноразові звернення позивача щодо надання письмового подання з обґрунтуванням зміни вартості послуг відповідач не відреагував. Термін дії Договору визначений до 29.10.2017 року, до якого відповідач зобов'язаний надавати послуги відповідно до умов Договору. Незважаючи на сплату позивачів коштів, відповідач послуги не надав, повідомив листом від 19.12.2016 року №2290/43/2801-

2016 про одностороннє розірвання договору, тобто через 23 дні після фактичного припинення надання послуг.

На думку позивача, п.4.2.3 (яким визначено, що за цим Договором Охорона має право розірвати Договір в односторонньому порядку та відключити сигналізацію Об'єкта від пульту централізованої охорони (ПЦО), якщо: Клієнт має заборгованість перед Охороною по Договору більше ніж за один місяць; сигналізація на Об'єкті вийшла з ладу з вини Клієнта і потребує ремонту. Необхідність проведення ремонту технічних засобів сигналізації Об'єкта встановлюється Охороною при обстеженні Об'єкта; Клієнт не згоден оплачувати послуги охорони у зв'язку з підвищенням договірної ціни згідно з пунктом 3.2 Договору; при виникненні технічних причин, що перешкоджають продовженню охорони Охороною Об'єкта (заміна номера телефону, переключення телефону на спарену схему, ліквідація ПЦО тощо); Клієнт, з яким укладено Договір, не користується Об'єктом для проживання або втратив право на користування Об'єктом; Клієнт або його довірені особи використовують Об'єкт з метою, не пов'язаною з проживанням; існують чинні судові рішення (рішення, ухвала, постанова), господарські договори, а також інші документи, що одночасно надають повноваження декільком фізичним особам та/або суб'єктам господарювання на використання Об'єкта, що охороняється) та п.4.2.4 (передбачає, що у випадку дострокового розірвання Договору Охороною з причин, вказаних у підпунктах 4.2.3.1-4.2.3.3, відключення сигналізації Об'єкта від спостереження ПЦО може проводитися Охороною без окремих письмових повідомлень про це клієнта) Договору створюють істотний дисбаланс прав та обов'язків сторін, є несправедливими, тому усі наслідки дій відповідача, спрямовані на розірвання Договору в односторонньому порядку є недійсними і на відповідача має покладатися обов'язок виконання договірних зобов'язань по наданню послуг з охорони до закінчення строку дії договору.

*Проаналізуйте ситуацію. Яким, на Вашу думку, повинно бути вирішення справи?*

*Чи є договір охорони публічним договором і договором приєднання? Чи міг позивач пропонувати до узгодження з Управлінням поліції охорони умови для узгодження? Чи мало*

*місце обмеження свободи при укладенні договору у виборі контрагента через відсутність інших суб'єктів надання охоронних послуг? Чи мав місце істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду позивачу (споживачу) при фактичній неможливості позивача на момент укладення договору внести зміни до договору з метою усунення такого дисбалансу?*

*Як визначається ціна в договорі охорони? Чи може вона бути змінена в односторонньому порядку?*

*Чи є підстави для визнання договору охорони недійсним?*

**Задача 2.** Управління поліції охорони в Запорізькій області заявлено позовні вимоги до Головного комунального підприємства водопровідно-каналізаційного господарства «Міськводоканал» Пологівської міської ради Запорізької області про спонукання укласти договір на послуги охорони об'єктів, що підлягають обов'язковій охороні.

Для забезпечення належного рівня захисту й охорони об'єктів від можливих терористичних посягань та відповідно до існуючих нормативних документів України, Управління поліції охорони в Запорізькій області звернулось листом №100 від 21.06.2016 р. до відповідача з пропозицією визначитися щодо можливості укладання договору на охорону. На даний лист отримана відповідь від 23.06.2016 р. за №375 про відмову від пропозиції у зв'язку з тяжким фінансовим станом підприємства. Листом № 141 від 20.09.2016 р. позивачем надіслано проект договору з додатками та з пропозицією укласти договір на послуги охорони об'єктів, які підлягають обов'язковій охороні. Відповідач листом № 618 від 30.09.2016 р. відмовся від укладання договору.

Позивач звернувся до суду з вимогою спонукати відповідача укласти договір на послуги охорони об'єктів, які підлягають обов'язковій охороні, та вважати укладеним з моменту набрання чинності рішенням договір у редакції, запропонованій позивачем.

Відповідач заявлені позовні вимоги не визнав, у відзиві на позов вказав, що штатним розкладом спеціалістів фахівців та інженерно-технічних працівників відповідача передбачено посаду сторожа чисельністю 4 особи, які й забезпечують цілодобову охорону об'єктів систем і джерел водопостачання. При розробці

тарифу по оплаті наданих послуг з водопостачання та водовідведення для юридичних осіб, який затверджений Пологівською міською радою та діє до травня 2017 року, не передбачено витрати, пов'язані з охороною позивачем джерел та об'єктів водопостачання. Відповідач зазначає, що має значну кредиторську заборгованість, рухоме та нерухоме майно відповідача перебуває в податковій заставі перед Пологівською МДПІ. Відповідач вважає, що укладення із позивачем договору про послуги охорони об'єктів, які підлягають обов'язковій охороні, унеможливить господарську діяльність відповідача та призведе до можливого банкрутства підприємства.

*Вирішіть спір.*

*Чи може суд задовольнити позовні вимоги і зобов'язати відповідача укласти договори охорони в запропонованій позивачем редакції? Які підстави для цього? Чи повинен судом бути проаналізований проєкт пропонованого договору на відповідність вимогам чинного законодавства?*

**Задача 3.** Між Позивачкою Корнієнко А.А. та відповідачем – ТОВ «Ліга охоронних технологій» укладено договір № 5032/ТС від 06.08.2012 року на централізовану охорону об'єкта-житлового будинку, який розташований у с. Зубра по вул. Стуса, 3, в подальшому перейменовану на вулицю Кривоноса, 3. За умовами укладеного договору ТОВ «Ліга охоронних технологій» взяло на себе зобов'язання щодо надання централізованої охорони об'єкта в цілому шляхом забезпечення його цілісності і збереження майна замовника, що в ньому знаходиться, у період перебування майна під охороною. Проте, на думку позивачки, всупереч умовам договору, відповідачем не вжито всіх належних заходів для добросовісного виконання обов'язків за договором. Оскільки 02.11.2013 року, перебуваючи на відпочинку за межами Львівської області, позивачка дізналася, що 01.11.2013 року в її будинку сталася крадіжка. Окрім цього, як згодом стало відомо позивачці з інформації з пульта централізованої охорони ТОВ «Ліга охоронних технологій», 01.11.2013р. з 18.37 год до 20.59 год на пульт охорони надходили сигнали «тривога» (розбиття вікна, відкриття вікна, рух по кімнаті) з будинку № 3 по вул. Кривоноса в с. Зубра, тобто більше ніж дві години. По



сигналу «тривога» 01.11.2013 близько 19.00. год. до будинку приїздили охоронці, проте, не виявивши слідів проникнення в будинок, поїхали. При повторному спрацюванні сигналізації групи швидкого реагування до будинку не направлялись, замовника охоронних послуг про повторне спрацювання сигналізації не повідомлявся, що суперечить умовам договору.

Позивачка вважає, що в результаті неналежного виконання зобов'язань з охорони ТОВ «Ліга охоронних технологій» стала можлива крадіжка майна невстановленими особами, внаслідок чого з будинку позивачки було викрадено разом з дерев'яною шкатулкою ювелірні вироби із золота та срібла, що зберігались у шафі гардеробу на суму 129300,00 гривень, згідно з переліком, що міститься у позовній заяві. Перелік викрадених цінностей підтверджується також матеріалами кримінального провадження № 12013150270001339 від 03.11.2013 р. порушеного за ознаками ч. 3 ст. 185 КК України, за яким позивачку визнано потерпілою.

Також позивачка стверджує, що внаслідок неналежного виконання відповідачем ТОВ «Ліга охоронних технологій» узятих на себе зобов'язань зазнала моральної шкоди, оскільки, укладаючи договір на охорону, розраховувала на захист свого майна, особистої безпеки від протиправних посягань. Отож у позивачки з'явилось відчуття незахищеності, страху за своє життя та життя членів сім'ї, як наслідок – у неї погіршився стан здоров'я, з приводу чого зверталась до лікаря. Крім цього, речі, що були викрадені з будинку, мали для позивачки значну особистісну, немайнову цінність, оскільки були подаровані близькими людьми з нагоди пам'ятних і святкових дат. Завдану моральну шкоду оцінює в 30000,00 грн.

Представник відповідача ТОВ «Ліга охоронних технологій» відзначив, що в серпні 2012 року до ТОВ «Ліга охоронних технологій» звернулась громадянка Корнієнко А.А. з проханням укласти договір на централізовану охорону об'єкта, а саме будівлі у с. Зубра по вул. Стуса, 3 Пустомитівського району Львівської області, який на той час знаходився на стадії будівництва, у ньому знаходились лише будівельні матеріали, сигналізація була встановлена відповідачкою лише на першому поверсі. ТОВ «Ліга охоронних технологій» погодилась надати відповідачці послуги по централізованій охороні будівлі у

с. Зубра по вул. Стуса,33 Пустомитівського району Львівської області. З огляду на вимоги ст.208 ЦК України, ТОВ «Ліга охоронних технологій» погодила із Корнієнко А.А., що виготовить необхідну кількість узгоджених текстів змісту вищезазначеного договору. 06.08.2012р. ТОВ «Ліга охоронних технологій» направила з підписаними зі свого боку договорами працівника Онищенко А.П. на службовому транспорті, який передав два примірники договору чоловікові Корнієнко А.А., який після підписання договору повернув його ТОВ «Ліга охоронних технологій», і підприємство приступило до виконання своїх зобов'язань згідно з договором.

Згодом ТОВ «Ліга охоронних технологій» було виявлено, що вищезазначений договір про надання послуг на централізовану охорону будівлі підписаний не Корнієнко А. А., а підписаний від її імені чоловіком Корнієнко В.М. Тому, на думку представника ТОВ «Ліга охоронних технологій» з огляду на положення ч.2 ст.207 ЦК України такий договір не може вважатися вчиненим у письмовій формі, оскільки підпис відображає волевиявлення сторони і щодо надання договору письмової форми, і щодо укладення договору. Відсутність письмової форми, яка передбачена для вищезазначеного договору законом, тягне за собою його недійсність, у зв'язку з чим не створює юридичних наслідків, крім тих, що пов'язані з його недійсністю.

Серед інших обставин судом також було встановлено, що відповідно до укладеного між ТОВ «Ліга охоронних технологій» та ПП «Колекс-1» договору від 01.10.2013р. №09/01 про надання взаємних послуг, ТОВ «Ліга охоронних технологій» за допомогою власного обладнання проводить спостереження стану тривожної сигналізації на об'єктах, а ПП «Колекс-1» надсилає групу швидкого реагування на об'єкт, на якому спрацювала сигналізація.

*У якій формі повинен бути укладений договір охорони? Чи дотримана належна форма договору в аналізованій ситуації? Які правові наслідки порушення вимог закону про форму договору охорони?*

*Чи є підстави для визнання договору охорони недійсним?*

*Які підстави та розмір відповідальності відповідача? Чи є правові підстави для солідарного покладення обов'язку відшкодування шкоди на ПП «Колекс-1»?*

*Чи має право позивачка на відшкодування моральної шкоди?*

## *Список джерел*

1. Конституція України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
2. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 453-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.10.1991 р. № 1024- XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
4. Про охоронну діяльність: Закон України від 22.03.2012 № 4616- VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4616-17#Text>.
5. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 2.03.2015 року № 222-VIII. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 23, ст.158. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>.
6. Про затвердження Порядку обладнання транспорту реагування суб'єкта охоронної діяльності засобами радіотехнічного зв'язку, кольорографічними схемами (написами), світловими та звуковими сигналами: Наказ МВС України від 18.04.2013 № 375. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0746-13#Text>.
7. Про затвердження Ліцензійних умов провадження охоронної діяльності: Постанова КМУ від 18 листопада 2015 р. № 960. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/960-2015-%D0%BF#Text>.
8. Про затвердження переліку спеціальних засобів, придбання, зберігання та використання яких здійснюється суб'єктами охоронної діяльності : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.02.2013 № 97. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/97-2013-%D0%BF#Text>.
9. Про затвердження Умов охорони небезпечних і цінних вантажів під час їх перевезення автомобільним транспортом та переліку таких вантажів: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2013-%D0%BF#Text>.
10. Про затвердження Порядку визначення переліку окремих особливо важливих об'єктів права державної власності, охорона яких здійснюється виключно державними підприємствами та організаціями : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.06.2013 № 421. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/421-2013-%D0%BF#Text>.
11. Про затвердження категорій об'єктів державної форми власності та сфер державного регулювання, які підлягають охороні органами поліції охорони на договірних засадах : Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2018 р. № 975. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/975-2018-%D0%BF#Text>.

12. Про затвердження Порядку організації охорони об'єктів і приміщень, у яких культивуються, використовуються, зберігаються та знищуються нарковмісні рослини, а також використовується, зберігається та знищується отримана з них готова продукція чи відходи таких рослин : Наказ МВС України від 27.10.2010 року № 507. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0267-11#Text>.

13. Про затвердження Інструкції про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної і холодної зброї, пристроїв вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та зазначених патронів, а також боєприпасів до зброї та вибухових матеріалів : Наказ МВС України від 21.09.1998 року № 622. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0637-98>.

14. Про організацію службової діяльності поліції охорони з питань забезпечення фізичної охорони об'єктів: Наказ МВС України від 07.07.2017 № 577. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0989-17#Text>.

15. Бездітко Д.В. Договір охорони життя та здоров'я фізичної особи (тілоохоронництва) за законодавством України: автореф. дис. ... к.ю.н. 12.00.03. Харків, 2015. 20 с.

16. Бірюкова Алевтина. Розмежування договорів охорони та зберігання. Підприємництво, господарство і право. №8. 2020. С. 5–10.

17. Водоп'ян Т. Правове регулювання договору зберігання: окремі питання теорії та практики. Підприємництво, господарство і право. 2017. № 6. С. 14-18. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pgip\\_2017\\_6\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pgip_2017_6_4).

18. Донець А. Г. Поняття «зберігання», «схоронність», «охорона» та їх співвідношення. Державне будівництво та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. Харків: Право, 2012. Вип. 24. С. 242-252.

19. Донець А.Г. Окремі види договору зберігання в цивільному праві України дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Харків. 2021. 234 с.

20. Заїка Ю.О. Договір охорони. Цивільне право. Договірні та недоговірні зобов'язання: Підручник / За заг. ред. С.С.Бичкової. К. : Алерта, 2014. С. 257-27.

21. Козир Д.В. Проблеми класифікації договорів охорони. Юридична наука. № 9/2014. С. 7-14.

22. Староста В. І. Поняття договору охорони та його місце в системі цивільно-правових зобов'язань. Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. 2003. Вип. 21. С. 141–146. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhnuvs\\_2003\\_21\\_29](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhnuvs_2003_21_29).

23. Ступницький К.В. Об'єкт цивільних правовідносин зберігання речей, що є предметом спору. *Visegrad Journal on Human Rights*. 2019. Вип. 6. Ч. 3. С.193–197. URL: [http://www.vjhr.sk/archive/2019\\_6/part\\_3/6-3.pdf](http://www.vjhr.sk/archive/2019_6/part_3/6-3.pdf).

24. Юрко С.С. Проблеми правового регулювання недержавної охоронної діяльності в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 2014. Серія ПРАВО. Випуск 27. Том 3. С. 160-163.

## ТЕМА 2.4. НАДАННЯ РИТУАЛЬНИХ ПОСЛУГ

*Методичні рекомендації до вивчення теми.* У сфері послуг значуще місце посідає галузь поховання, яка рано чи пізно, але зачіпає інтереси кожної особи, адже кінець людського життя неминучий, а не поховати члена суспільства, який помер, у цивілізованому світі неможливо. Одразу наголосимо що, на відміну від інших ритуалів у суспільному житті (шлюб, хрещення, тощо), які не мають такого імперативного значення, надання ритуальних послуг має обов'язковий характер. Надання таких послуг відбувається у важкий життєвий момент членів сім'ї померлого, що породжує складний психоемоційний їх стан, тому законодавчі гарантії для замовників ритуальних послуг, які мінімізують можливі зловживання з боку виконавців, у край необхідні.

Вивчаючи дану тему, проаналізуйте чинну нормативно-правову базу у сфері ритуальних послуг, виокремте адміністративні аспекти та цивільно-правові в цій сфері і візьміть до уваги, що незважаючи на примусову природу поховання, розвиток ринкової економіки в Україні призвів до комерціалізації похоронної справи, а тому породжена потреба дослідження ритуальних послуг з приватно-правових начал.

Розпочнемо з відзначення неточностей у використанні поняття «ритуальний» щодо досліджуваних послуг, оскільки під поняттям ритуалу розуміється порядок проведення обряду, а обряди не завжди пов'язані з похованням. Водночас у терміні «ритуальні послуги» міститься сакральний (ритуал) і профанний (не є частиною священного) компонент (послуги). Саме значення слова «ритуал» означає: «порядок обрядових дій під час здійснення будь-якого релігійного акту», або ж це: «вироблений звичаєм або запроваджений порядок здійснення чого-небудь; церемонія, церемоніал». Констатуємо, що сьогодні надання ритуальних послуг є комплексом як формальних, так і неформальних правил, норм, традицій, що регулюють діяльність, змістовно зорієнтовану на надання послуг підприємствами похоронного призначення з поховання тіл померлих, проведення похорону і заходів зі збереження пам'яті про померлих, утримання місць поховань, юридичних, обрядових та інших супутніх послуг, пов'язаних із

виробництвом ритуальної продукції та аксесуарів, зумовлені потребами зацікавленої особи провести поховання померлого за його останньою волею, релігійними, національними звичаями і традиціями. Тому виходитимемо з того, що характеристика «ритуальні» якраз підкреслює таку їх специфіку.

Історія похоронної культури неоднорідна: вона містить у собі залишення або викидання, водяне поховання, повітряне поховання, кремацію, розсічення, канібалізм, а також закопування двох різновидів – печерне та в землю. Усі зазначені способи ізоляції тіла померлого виникли, насамперед, як необхідність санітарно-гігієнічного очищення, з метою збереження здоров'я живих і прагненням уникнути небезпечних захворювань. І лише з появою перших припущень людей про душу та потойбічний світ ставлення до тіл померлих та процедури поховання змінюється. Зі звичаю зберігати тіла померлих виникає обряд або поховання в землю, або кремація. Навіть у Законах Дванадцяти таблиць існували обидві форми поховання. Уся антична епоха характеризується поширенням кремації, що тривало аж до середніх віків. Подальший розвиток ритуальних послуг свідчить про те, що поховання здійснювалися на спеціально відведених земельних ділянках – цвинтарях. Якщо на ранніх етапах розвитку суспільства основну роль у наданні ритуальних послуг відігравала община, з посиленням впливу церкви на соціальне і політичне життя суспільства переходять ці функції до церковної влади, яка згодом отримує монополію на поховання. Лише з обмеженням церковного впливу на світське життя такі контрольні функції поступово перебирає держава.

Коли на території України з'являються перші похоронні агентства, пропонуючі широкий асортимент похоронного інвентарю простежуються збільшення кількості світських похоронів, законодавче регламентування їх офіційної процедури, як наслідок, з'являється широкий перелік професійних виконавців послуг з організації та проведення похоронів – спеціалізовані організації, підприємства житлово-комунального господарства й побутового обслуговування населення. Поступово роль церкви на обряд і культуру поховання обмежується і ритуальних послуг переходять практично цілковито під контроль держави, який після руйнування соціалістичного порядку та трансформація

засад регулювання відносин власності привели до делегування частини функцій регулювання і контролю в похоронній сфері органам місцевого самоврядування і комерціалізації похоронної справи.

Очевидно, що поховання померлого є особливим ритуалом, своєрідною церемонією, пов'язаною з прощанням із близькою людиною, і на сьогодні надання ритуальних послуг, пов'язаних з похованням померлого, регулюється не тільки релігійними нормами, звичаями того або іншого народу, але й нормами права. Насамперед мова йде про норми Цивільного кодексу та спеціального закону «Про поховання й похоронну справу» від 1 січня 2004 р. (визначає загальні правові засади здійснення в Україні діяльності з поховання померлих, відносини, що виникають після смерті (загибелі) особи, щодо проведення процедури поховання, а також встановлено гарантії належного ставлення до тіла (останків, праху) померлого та збереження місця поховання визначаються ним) та іншими нормативно-правовими актами у сфері поховання.

Закон України «Про поховання й похоронну справу» визначає, що: «ритуальні послуги – послуги, пов'язані з організацією поховання й облаштуваністю місця поховання». Водночас мусимо відзначити суперечності між нормативними актами, що регулюють поховання померлих, зокрема в Положенні про ритуальні служби в Україні визначається, що основним видом діяльності зазначених служб є організація поховання й надання ритуальних послуг.

Потрібно звернути увагу на законодавче розуміння термінів «організація поховання» та «місце поховання». Так, під похованням належить розуміти діяльність відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб у межах повноважень, визначених законодавством, а також суб'єктів господарювання, спрямована на: 1) забезпечення належного ставлення до тіла (останків, праху) померлого; 2) забезпечення права громадян на захоронення їхнього тіла відповідно до їх волевиявлення, якщо таке є; 3) створення та експлуатацію об'єктів, призначених для поховання, утримання і збереження місць поховань; 4) організацію і проведення поховань померлих та/або загиблих; 5) надання ритуальних послуг, реалізацію предметів



ритуальної належності. Згідно зі ст. 8 ЗУ «Про поховання й похоронну справу», організація діяльності в галузі поховання померлих здійснюється центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства, іншими центральними органами виконавчої влади, місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та їх виконавчими органами. Більш детальна інформація міститься у Переліку Держжитлокомунгоспу України «Необхідний мінімальний перелік вимог щодо порядку організації поховання і ритуального обслуговування населення» від 19.11.2003 р. «Місце поховання»: «кладовище, крематорій, колумбарій або іншу будівлю чи споруду, призначену для організації поховання померлих» (ст. 2 ЗУ «Про поховання й похоронну справу»).

У ст. 197 Податкового кодексу України подана найбільш детальну легальну класифікацію ритуальних послуг, де під постачанням послуг з поховання та постачанням ритуальних товарів державними та комунальними службами розуміється: а) виклик агента ритуальної служби для оформлення замовлення на організацію та проведення поховання; б) оформлення медичної довідки про причини смерті; в) доставка замовникові ритуальних атрибутів для організації поховання; г) навантаження, розвантаження та перенесення ритуальних атрибутів; г) транспортні послуги, що надаються у процесі організації поховання; д) продаж стандартної труни; е) продаж контейнера для перевезення оцинкованої труни; запаювання оцинкованої труни; є) утримання тіл померлих у холодильних камерах понад норму перебування (після смерті у лікувальному закладі, а також тих, що померли вдома чи інших місцях); ж) послуги з підготовки тіла покійного до поховання або кремації (послуги перукаря та косметолога, обмивання, бальзамування, укладання в труну); з) копання могили; и) перенесення труни з тілом покійного (додому, до квартири в багатоповерховому будинку, до моргу; з дому, квартири, моргу тощо до місця поховання); і) музичний супровід обряду поховання; ї) проведення громадянської панахиди; й) послуги організатора обряду поховання; к) виготовлення та встановлення металевої намогильної таблички, хреста, надголовника або тимчасового пам'ятного знака; л) продаж стандартних похоронних вінків і траурних стрічок

для них; м) організація відправлення труни з тілом покійного чи урни з прахом покійного за кордон; н) у разі проведення підпоховання в могилу послуги з демонтажу елементів існуючого надгробка (пам'ятника) та їх установка; о) написання тексту на траурній стрічці; п) кремація; р) продаж урни; с) продаж кубка для урни; т) поховання урни з прахом у могилу, у колумбарії, розвіювання праху». Крім перерахованих, похоронні підприємства надають додаткові види послуг, такі як юридичні, консультаційні (роз'яснення виконавцю волі особи, яка померла, його прав і обов'язків, порядку поховання), а також інформаційні послуги (повідомлення родичів померлого та інших близьких йому осіб про його смерть).

Виходячи з вищевикладеного, під ритуальними послугами належить розуміти діяльність підприємств похоронного призначення з поховання тіл померлих або загиблих, проведення похорону і заходів щодо збереження пам'яті про померлих, утримання місць поховань, зумовлені потребами зацікавленої особи, провести поховання померлого за його останньою волею, релігійними, національними звичаями і традиціями.

Надання ритуальних послуг – це вид суспільної діяльності, пов'язаний з організацією поховання та облаштуванням місця поховання, що знаходить прояв у таких соціально-психологічних аспектах життєдіяльності людей як включення смерті в соціальне життя, соціально-психологічній підтримці людей, які переживають втрату близької людини. Надання ритуальних послуг має обов'язковий характер, воно несе терапевтичний ефект, сприяє збереженню пам'яті про померлих або загиблих у місцях їхніх поховань, відіграє важливу роль у закріпленні існуючих у суспільстві соціальних відмітностей.

Варто мати на увазі, що ритуальні послуги як правова категорія, що належить до послуг, мають як загальні ознаки послуг, так і особливі характеристики. Серед них такі:

1) ритуальні послуги – вид суспільного блага, що виражається у діяльності виконавця, яка є комплексом заходів і обрядових дій, що здійснюються з моменту смерті людини до етапу поховання відповідно до звичаїв та традицій, спрямована на задоволення потреб особи в гідному похованні тіла померлого;

2) вагомим джерелом процедури приватно-правового здійснення ритуальних послуг є звичаї і традиції;

3) відсутність матеріального результату. У момент завершення надання ритуальних послуг результат як певний відокремлений матеріалізований об'єкт, який можна предметно визначити та який має самостійну цінність, відсутній;

4) імперативність ритуальних послуг (поховання тіл померлих обов'язкове);

5) синхронність надання та отримання ритуальних послуг (що не суперечить з наявністю тривалого ефекту цих послуг);

6) надання виконавцем на підставі договору-замовлення на організацію та проведення поховання та їх невіддільність від джерела створення;

7) нездатність ритуальних послуг до зберігання, оскільки вони споживаються у місці їх надання. Не погодимось, що така властивість послуг як «незбереження» незастосовна в «чистому» вигляді до ритуальних послуг. Хоча справді не всі види ритуальних послуг «зникають» із моменту споживання, але нагромадити їх для майбутньої реалізації неможливо;

8) ексклюзивність (винятковість). Оскільки послуга тісно пов'язана із конкретною людиною, які всі є різними, відносини між виконавцем і споживачем характеризуються винятковістю, неповторністю;

9) диференційованість (мінливість) якості. Зважаючи на специфіку ритуальних послуг, їх якість залежить від таких суб'єктивних факторів, як: вік, релігійні та культурні традиції, власне бачення тощо;

10) ритуальні послуги передбачають додаткові критерії їх якості. Поряд з традиційними критеріями (відповідність вимогам, встановленим для надання послуги в нормативно-правових актах, нормативних документах, умовам договору і вимогам, що звичайно висуваються до відповідних послуг (тут доповнимо відносно ритуальних послуг – звичаям і традиціям поховання), інформації про продукцію, наданій виконавцем), як критерій якості ритуальних послуг треба використовувати і передбачені в ст. 4 ЗУ «Про поховання й похоронну справу» принципи діяльності у сфері поховання, одним чи найважливішим з яких є принцип гідного ставлення до тіла померлої особи;

11) невичерпність ритуальних послуг та їх безповоротність;

12) професійність. Виконавець ритуальних послуг повинен володіти відповідними професійними навиками;

13) споживчий характер. Ритуальні послуги призначені для особистого споживання громадянами, оскільки, вони безпосередньо не беруть участь у нарощенні капіталу. Оскільки зі смертю особи припиняється її правосуб'єктність, то, безперечно, що померлий не може бути суб'єктом споживання, а замовники (родичі або інші особи) є і споживачем усього комплексу ритуальних послуг;

14) специфічні соціальні-психологічні обставини надання ритуальних послуг (стресовий стан замовників, що може заважати їм об'єктивно сприймати обстановку та приймати раціональні рішення), що вимагає необхідних і достатніх додаткових ефективних гарантій захисту прав споживачів ритуальних послуг для недопущення зловживань з боку виконавців ритуальних послуг;

15) комплексність. Ритуальні послуги включають комплекс дій необхідних для проведення усього процесу поховання тіла або останків тіла після його смерті, – від оформлення документів до поховання.

Підсумовуючи, ритуальними послугами є комплекс дій підприємств похоронного призначення, що спрямовані на задоволення потреби споживача в проведенні обряду поховання тіл померлих або загиблих, проведення похорону і заходів щодо збереження пам'яті про померлих, утримання місць поховань, обумовлені потребами зацікавленої особи, провести поховання померлого за його останньою волею, релігійними, національними звичаями і традиціями, що має характерні для всіх видів послуг ознаки, однак володіють і особливостями, які відрізняють цей вид послуг від інших.

Ритуальні послуги неоднорідні за своєю природою і можуть бути класифіковані за різними підставами:

1) за критерієм платності: платні ритуальні послуги; безоплатні для замовника ритуальні послуги (стаття 14 ЗУ «Про поховання та похоронну справу»), здійснюється: «а) з військовими почестями померлих осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною: Героїв Радянського Союзу; повних кавалерів ордена Слави; осіб, нагороджених чотирма більше медалями «За

відвагу»; Героїв Соціалістичної Праці, удостоєних цього звання за працю в період Великої Вітчизняної війни 1941-1945 років; б) осіб, які мають особливі трудові заслуги перед Батьківщиною: Героїв Соціалістичної Праці; Героїв України; повних кавалерів ордена Трудової Слави; в) учасників бойових дій; г) інвалідів війни»;

2) за предметом: а) продаж стандартної труни; б) транспортні послуги, що надаються у процесі організації поховання; в) продаж контейнера для перевезення оцинкованої труни; запаювання оцинкованої труни; г) послуги з підготовки тіла покійного до поховання або кремації (послуги перукаря та косметолога, обмивання, бальзамування, укладання в труну); д) копання могили; е) перенесення труни з тілом покійного (додому, до квартири в багатоповерховому будинку, до моргу; з дому, квартири, моргу тощо до місця поховання); є) музичний супровід обряду поховання; ж) проведення громадянської панахиди; з) послуги організатора обряду поховання; и) виготовлення та встановлення металевої намогильної таблички, хреста, надгробника або тимчасового пам'ятного знака тощо;

3) за юридичною силою нормативно-правового акта, в якому передбачено порядок надання ритуальних послуг: а) ритуальні послуги, надання яких передбачено законом; б) ритуальні послуги, надання яких передбачено підзаконними нормативними актами;

4) за матеріаломісткістю послуг: а) матеріальні ритуальні послуги, які здебільшого мають речовинний характер (виготовлення труни); б) нематеріальні послуги, які характеризуються виконанням інтелектуальних дій (музичний супровід обряду поховання);

5) залежно від соціального статусу померлих: а) поховання померлих осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, учасники бойових дій, інваліди війни; б) поховання померлих військовослужбовців, поліцейських, осіб начальницького і рядового складу, Державної кримінально-виконавчої служби України, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України та осіб начальницького і рядового складу податкової міліції; в) поховання померлих одиноких громадян; г) поховання померлих, які проживали в закладах різних типів; д) поховання

померлих осіб, які відбували покарання в установах виконання покарань чи слідчих ізоляторах; е) поховання інфікованого тіла. Важливо відзначити, що законодавець оперує двома термінами: «договір про надання ритуальних послуг» (Наказ Держжитлокомунгоспу України від 19 листопада 2003 р. № 193, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 8 вересня 2004 р. за № 1110/9709, та додаток до п. 8.2 Типового положення про ритуальну службу в Україні, міститься примірний договір про надання ритуальних послуг) та «договір-замовлення на організацію та проведення поховання» (додаток до п. 10 Необхідного мінімального переліку вимог щодо порядку організації поховання і ритуального обслуговування населення та примірний договір-замовлення на організацію та проведення поховання), які іменують договори, що істотно різняться між собою такими ознаками:

- а) регулюються різними нормативними положеннями;
- б) різний суб'єктний склад: у договорі про надання ритуальних послуг сторонами є ритуальна служба та суб'єкт господарювання, а в договорі-замовленні на організацію та проведення поховання замовником здебільшого виступає фізична особа, а виконавцем – сільський голова, ритуальна служба, суб'єкт господарської діяльності;
- в) предметом договору є різні відносини: у договорі про надання ритуальних послуг – це господарські (п. 1.3 примірного договору про надання ритуальних послуг), а в договорі-замовленні на організацію та проведення поховання – цивільні;
- г) різна мета укладання: у договорі про надання ритуальних послуг – це комерційна мета, а в договорі-замовленні – задоволення особистих та сімейних потреб;
- д) наявність відмінної одна від одної відповідальності за невиконання умов договору: у договорі про надання ритуальних послуг ритуальна служба несе відповідальність: «за ненадання інформації Замовникові про Виконавців послуг і перелік ритуальних послуг, що можуть надаватися ними; за неякісну і не своєчасну організацію, оформлення договору-замовлення; за порушення термінів і неякісне надання ритуальних послуг, установлених договором-замовленням, згідно з вимогами Закону

України «Про захист прав споживачів»; за недотримання положень чинного законодавства, стандартів і технологій при організації поховання померлих; за безпідставну відмову Замовнику в оформленні договору-замовлення, виконавцем якого Замовник вибрав за невчасне передання замовлення на послуги Виконавцю послуг. Виконавець послуг несе відповідальність: за порушення термінів та неякісне надання ритуальних послуг, установлених договором-замовленням, згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів»; при недотриманні вимог договору Виконавець послуг усуває пошкодження, відшкодовує матеріальні збитки; за недотримання положень чинного законодавства в частині вимог затверджених стандартів і технологій при наданні ритуальних послуг». У договорі-замовленні визначена інша відповідальність: «якщо Виконавець не виконує, прострочує надання послуги згідно з договором-замовленням, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» за кожний день (годину, якщо тривалість виконання визначена в годинах), він сплачує Замовникові пеню та за порушення термінів і неякісне надання послуг, установлених договором-замовленням, Виконавець несе відповідальність згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів»;

е) спори щодо укладання, зміни та розірвання підвідомчі різним судам: з договору про надання ритуальних послуг – господарське судочинство, а з договору-замовлення на організацію та проведення поховання – цивільне судочинство.

Отже, договір про надання ритуальних послуг має господарсько-правову природу, а договір-замовлення на організацію та проведення поховання – цивільно-правову природу.

Надання ритуальних послуг відповідно до необхідного мінімального переліку окремих видів ритуальних послуг здійснюється ритуальними службами або за договором про надання ритуальних послуг суб'єктами господарювання інших форм власності.

У процесі освоєння теми також зверніть увагу на специфіку порядку укладення договору щодо отримання ритуальних послуг. Так, ст. 12 Закону «Про поховання і похоронну справу» передбачає, що: «особа, яка зобов'язалася поховати померлого,

на підставі свідоцтва про смерть звертається до сільського голови або ритуальної служби з приводу укладення відповідного договору-замовлення на організацію та проведення поховання не пізніше ніж за 24 години до їх проведення».

Ритуальні послуги надаються за плату (крім випадків, передбачених законом) згідно з цінами, що діють на момент оформлення договору-замовлення про їх надання. Замовник має право вибрати виконавця послуг з-поміж суб'єктів господарювання, які уклали договори про надання ритуальних послуг.

### ***Питання для усного обговорення***

1. Історія розвитку ритуальних послуг.
2. Правове регулювання ритуальних послуг. Поняття та значення ритуальних послуг.
3. Ознаки ритуальних послуг як правової категорії.
4. Класифікація ритуальних послуг.
5. Договірне оформлення відносин щодо організації та проведення поховання.

### ***Завдання***

1. Проаналізуйте додаток до п. 8.2 Типового положення про ритуальну службу – примірний договір про надання ритуальних послуг та додаток до п. 10 Необхідного мінімального переліку вимог щодо порядку організації поховання і ритуального обслуговування населення – примірний договір-замовлення на організацію та проведення поховання. Чи тотожні такі договірні конструкції? Визначте їх спільні та відмітні риси.

2. На основі аналізу примірного договору-замовлення на організацію та проведення поховання виокремте його елементи, визначте його істотні умови й особливості відповідальності за порушення його умов.

3. Виокремте ефективні форми та способи захисту прав споживачів ритуальних послуг.

### ***Ситуаційні задачі***

**Задача 1.** 21.09.2020 до суду надійшла позовна заява Савчиної В. А. до КП «Кам'янкаводоканал», в якій позивачка просить суд стягнути з відповідача 12750 грн. матеріальної та



10000 грн. моральної шкоди. В обґрунтуванні своїх позовних вимог посилається на те, що після смерті її батька біля нього було заброньовано та оплачено подвійне місце для поховання батька та на випадок смерті матері. Після цього у травні 2019 року нею було встановлено подвійний пам'ятник на могилі батька. У серпні 2020 померла мати позивачки і в процесі поховання нею було замовлено у відповідача підкоп під наявний пам'ятник і здійснено оплату у розмірі 1064,00 грн. Проте, на думку позивачки, працівники відповідача безвідповідально віднеслися до її замовлення та не провели підкоп під пам'ятник, в результаті чого матір позивачки було поховано на сусідній ділянці біля пам'ятника, що призвело до завдання матеріальних і моральних збитків позивачці.

08.10.2020 до суду надійшов відзив на позовну заяву в якому відповідач указує, що під час замовлення підкопу пам'ятника позивачка не повідомила про день та час поховання матері, не вказала де саме потрібно зробити підкоп та інші необхідні дані. Враховуючи те, що похоронна процесія вже підходила до місця поховання, то працівник підприємства сам зорієнтувався та на власний розсуд здійснив підкоп могили з метою поховання. Коли працівник підприємства здійснював підкоп, то зіткнувся з проблемою того, що пам'ятник під своєю вагою міг перехилитися та впасти у яму, через неправильне його встановлення. надто мала для того, щоб здійснити подвійне поховання під такий пам'ятник, а саме його ширина була 1,20-1,40 метра, тоді як повинно бути не менше 1,60 метра. Належному похованню перешкождали стовпчики, на яких розміщений фундамент, і подальший підкоп міг призвести до руйнації пам'ятника. Після приходу процесії працівник кладовища здійснив поховання матері позивачки якомога ближче до місця поховання батька позивачки. Указана обставина змусила його здійснити викопування та поховання з мінімальним виступом (15-20 сантиметрів) домовини за межі існуючого пам'ятника. Указує, що після похорону родичі покійної та сама позивачка не мала жодних претензій до процесу поховання. З посиланням на Закон України «Про поховання та похоронну діяльність» вважає, що дії відповідача не призвели до завдання будь-якої шкоди позивачці.

*Як, на Вашу думку, повинен бути вирішений спір?*

*Проаналізуйте таку послугу як «підкоп під пам'ятник». Чи передбачає її чинне спеціальне законодавство серед мінімально необхідних, перелік яких затверджений спеціальним нормативним актом, а також ті ритуальні послуги, які не передбачені цим спеціальним переліком? Чим регламентується порядок надання послуги з підкопу, зокрема конкретні розміри, місця, заходи по демонтажу існуючого пам'ятника?*

*Які критерії якості ритуальної послуги та порядок висунення претензій з приводу такої?*

**Задача 2.** 03 жовтня 2008 року Осауленко Б. А. уклав з ПП «Турбота» (в особі Волощенко А. А.) договір-замовлення на організацію та проведення поховання. ПП «Турбота» повинна була надати такі послуги: отримання допомоги по похованню, ритуальну бригаду, катафалк, атрибутику, труну, подушку, вінки, хрести, табличку та церковний набір, організацію проведення поховання, доставка пасажирів – усього на суму 1992 грн..

04 жовтня 2008 року Осауленко та ПП «Турбота» в особі Волощенко позивач і відповідач підписали акт прийому-передачі виконаних робіт по вказаному договору. Осауленко Б. А. підписала і договір, і акт, і вказала, що претензій до виконаних ритуальних послуг не має.

У лютому та березні 2009 року Осауленко Б. А. подала до обласного управління у справах по захисту прав споживачів та на ім'я Запорізького міського голови скарги, в яких указала, що позивач примусила її сплатити гроші за послуги моргу з проведення розтину; при укладенні договору 03.10.08 р. не узгодила з нею перелік ритуальних послуг і товарів та нав'язала їй послуги, яких вона не замовляла; брата поховали погано поголеного, труна була виготовлена з фанери 1,5 – 2,0 мм; надала їй для підпису акт виконаних робіт не перед похованням, а після нього. Крім того, у скаргах відповідач назвала позивачку «аферисткою вищого ступеня».

Доводи скарги Осауленко Б. А. спростовані наданими судом документами: договором-замовленням з ПП «Турбота», підписаним нею, де чітко вказано, які саме послуги нею замовлені, і що послуги моргу в цей перелік не входять; квитанцією про сплату

послуг позивача відповідачкою; актом прийому-передачі робіт по вказаному договору, підписаним Осауленко Б.А.; договором поставки продукції, укладеним позивачкою з ПП «Транс», яка має відповідну державну реєстрацію, згідно з яким позивач отримує для виготовлення трун деревину – пиловник хвойних порід.

Вказана в скарга Осауленко розглядалась на засіданні комісії Запорізького міськвиконкому з питань моніторингу та контролю ринку ритуальних послуг м. Запоріжжя 15.04.2009 року, серед членів якої була поширена інформація, викладена у скарзі Осауленко; крім того, на зібранні підприємців, які займаються наданням ритуальних послуг у СКП «Запорізька ритуальна служба» його керівництвом було оголошено доводи скарги Осауленко на дії позивача і доведено до відома колег позивачки про те, що вона викликається на комісію міськвиконкому, де може бути розглянуто питання про розірвання з нею договору про надання ритуальних послуг у зв'язку саме з цією скаргою. У зв'язку з наведеним у Волощенко А.А. ускладнились стосунки з тими колегами по роботі, які не дуже добре її знають, і внаслідок викладення доводів скарги на засіданні комісії міськради та в управлінні у справах захисту прав споживачів склалось враження, що вона є нечесним підприємцем, порушує закони, зневажає почуття родичів померлих і користується їх станом. 15.04.2009 року Волощенко А. А. зверталась до лікаря зі скаргами на різке погіршення самопочуття після перенесеного психічно-емоційного перенавантаження (стресу), їй виставлений діагноз «гіпертонічний криз».

*Висловіть Ваші думки з приводу існуючого спору.*

*Які форми та способи захисту прав можуть бути застосовані до захисту прав споживачів ритуальних послуг?*

*Які повноваження має обласне управління у справах захисту прав споживачів у цій ситуації (сьогодні Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та її територіальні органи)? Які способи захисту прав споживачів ритуальних послуг можуть бути ним застосовані?*

*Назвіть критерії якості ритуальних послуг. Які докази можуть свідчити про якість чи неналежну якість ритуальних послуг?*

*Якими способами і за яких умов може бути захищено права надавача ритуальних послуг?*

**Задача 3.** Позивач (Богданов А. Р.) звернувся до суду з позовом до Прокопенка В. В., 3-я особа КП «Ритуал» про стягнення матеріальної та моральної шкоди, посилаючись на те, що 27.11.2014 року приблизно 15-00 він оформлював поховання своєї матері на міському кладовищі № 18 у Прокопенка В.В., працюючого в КП «Ритуал» на посаді організатора, який на прохання позивача відмовився надати розрахунки цін і перелік послуг на поховання, а погрожуючи (*закінчення робочого часу та пропонуванням скористуватись послугами іншого ритуального підприємства*) та скориставшись тяжким моральним станом позивача, нав'язав перелік послуг, від яких він відмовляється, а саме: мозаїчний бордюр вартістю 645 грн, мозаїчний квітник вартістю 285 грн. з їх установкою вартістю 21 грн. 50 коп., які встановленні проти його волі. Послуги по підсипці просілої могили вартістю 92 грн. 50 коп. та одноразове прибирання могили вартістю 30 грн. 50 коп. взагалі не надавались. Більше того, позивач стверджує, що оскільки він не укладав письмовий правочин з КП «Ритуал», то договірні домовленості з приводу надання ритуальних послуг в них не виникло. Виходячи з цього позивач вважає, що йому спричинена матеріальна шкода в загальному розмірі 1074 грн. 50 коп. відповідно до положень ст. 1209-1210 ЦК України та моральна шкода у розмірі 1000 грн. унаслідок застосування до нього погроз, яку позивач просить стягнути на його користь.

Прокопенко В. В. в судовому засіданні заперечував проти задоволення позову у повному обсязі та пояснив, що, будучи працівником КП «Ритуал», діяв відповідно до посадової інструкції. Під час звернення Богданова А. Р. до КП «Ритуал» ним як працівником вищезазначеного підприємства позивачу було надано всю необхідну інформацію як споживачу даних послуг, у тому числі було надано вартість окремих видів ритуальних

послуг які надає КП «Ритуал». Під час замовлення послуг Богданов А. Р. з власної ініціативи на підставі свого волевиявлення скористався зазначеним правом і замовив перелік послуг і перелік ритуальної атрибутики, про що свідчить договір, укладений між ним і КП «Ритуал» ХМР. Крім того, позивачем було сплачено у повному обсязі перелік послуг, які він вибрав. Одразу ж після поховання в присутності позивача Богданова А.Р. проведено установку мозаїчного бордюра, мозаїчного квітника за місцем поховання. Крім того, після спливу 40 днів було проведено прибирання могили та підсипку землею просілого ґрунту на могилі. Ствердження позивача про те, що відповідач не надав інформацію про вартість окремих видів ритуальних послуг, які надає КП «Ритуал», не відповідає дійсності, оскільки в розрахунковому документі вказаний кожен вид окремої послуги із зазначенням її вартості. Крім того, позивач не був позбавлений можливості ознайомитись з відповідною інформацією у куточку споживача.

*Яке Ваше бачення з приводу вирішення цього спору?*

*Чи правильно визначений позивачем відповідач? Хто є виконавцем ритуальних послуг? У якій формі укладається договір-замовлення на організацію та проведення поховання? Що є підтвердженням вчинення правочину?*

*Чи має право позивач на відшкодування йому моральної шкоди? Які умови такого відшкодування? Чи є наголошення відповідачем на закінчення робочого часу та пропонування скористуватись послугами іншого ритуального підприємства погрозою, що примушує до вчинення правочину та чи може бути підставою для відшкодування моральної шкоди?*

## Список джерел

1. Конституція України від 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
2. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. №435- IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
3. Про поховання та похоронну справу : Закон України № 1102-IV від 10.07.2003 р. Відомості Верховної Ради. 2004. № 7. С. 47. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1102-15#Text>.
4. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 року № 1023-XII. Відомості Верховної Ради УРСР (БВР), 1991, № 30, ст. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
5. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. Відомості Верховної Ради. 1997. № 24. С. 170. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>.
6. Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам: Закон України № 1727-IV від 18.05.2004 р. Відомості Верховної Ради 2004. № 33 -34. С. 404. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1727-15#Text>.
7. Інструкція про порядок поховання, утримання кладовищ і організацію ритуального обслуговування в населених пунктах України КДІ204/12 Україна 182-91. URL: [http://www.uazakon.com/documents/date\\_b5/pg\\_gswjwn.htm](http://www.uazakon.com/documents/date_b5/pg_gswjwn.htm).
8. Інформація щодо наявності почесних місць поховань у регіонах. URL: <http://www.minregion.gov.ua/zhkh/Vlahoustriterytoryi/informaczija-shhodonajavnosti-pochesnih-misch-pohovan-u-regionah/> (Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України).
9. Кодекс професійної етики у галузі поховання. URL: <https://anubis.com.ua/component/k2/item/7- kodeksprofesijnojietikiu galuzipokhovannya>.
10. Необхідний мінімальний перелік вимог щодо порядку організації поховання і ритуального обслуговування населення : затверджено Наказом Держжитлокомунгоспу України 19.11.2003 № 193. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1112-04>.

11. Необхідний мінімальний перелік окремих видів ритуальних послуг : затверджено Наказом Держжитлокомунгоспу України 19.11.2003 № 193. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1111-04#Text>.

12. Порядок утримання кладовищ та інших місць поховань : затверджено Наказом Держжитлокомунгоспу України 19.11.2003 р. № 193. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1113-04>.

13. Про внесення змін до Порядку утримання кладовищ та інших місць поховань : Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 03.07.2012 № 328. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1194-12>.

14. Про затвердження Єдиної методики визначення вартості надання громадянам необхідного мінімального переліку окремих видів ритуальних послуг, реалізації предметів ритуальної належності : Наказ Державного комітету України з питань житвокомунального господарства від 19.11.2003 р. № 194. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0338-04>.

15. Про затвердження Змін до Єдиної методики визначення вартості надання громадянам необхідного мінімального переліку окремих видів ритуальних послуг, реалізації предметів ритуальної належності : Наказ Міністерства з питань житво-комунального господарства України від 12.05.2009 р. № 128. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0494-09>.

16. Про затвердження Норм часу на надання ритуальних послуг та виготовлення предметів ритуальної належності : Наказ Міністерства з питань житво-комунального господарства України від 03.03.2009 р. № 52. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0052662-09#Text>.

17. Порядок взаємодії між органами та підрозділами Національної поліції, закладами охорони здоров'я та органами прокуратури України при встановленні факту смерті людини, затверджено Наказом Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства охорони здоров'я України, Генеральної прокуратури України від 29.09.2017 № 807/1193/27. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1299-17#n7>.

18. Про затвердження Порядку надання допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлого або особі, яка зобов'язалася поховати померлого : Постанова Кабінету міністрів України від 31.01.2007 р. № 99. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2007-%D0%BF#Text>.

19. Барков А. В., Грачев Р. Ю. Рынок ритуальных услуг : проблемы гражданскоправового регулирования : монография. М. : Юрлитинформ, 2013. 176 с.

20. Гунда А.О. Цивільно-правове регулювання відносин у сфері надання ритуальних послуг: автореф. дис... к.ю.н. 12.00.03. НДТ приват. права і підприємництва НАПрН України. К. 2016. 23 с.

21. Клейменова С.М. Ритуальні послуги в системі видів послуг. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: юридичні науки. Т.30 (69). № 4. 2019. С. 56–59.

22. Мойсеева Е. Н. Экономико-социологический анализ рынка ритуальных услуг в России: автореф. дис. ... канд. соц. наук : спец. 22.00.03. М., 2013. 26 с.

23. Набиев Р.Г. Возмездное оказание ритуальных услуг в Российской Федерации : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Волгоград, 2007. 30 с.

24. Похиленко І. С. Соціально-психологічні аспекти надання ритуальних послуг. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія : Психологія. 2016. Вип. 3. С. 178-188.

25. Правове регулювання у сфері надання ритуальних послуг. Інформаційно-аналітичні підрозділи Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

URL:<http://nbuviap.gov.ua/images/justice/Vdg/2009-rrp.pdf>,  
<http://nbuviap.gov.ua/images/justice/Vdg/2010-rrp.pdf>,

26. Уланов П.Е. Организационно-экономические аспекты государственного управления сферой похоронных услуг: автореф. дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.00.05. М., 2000. 29 с.



**7. СИСТЕМА КОНТРОЛЮ Й ОЦІНЮВАННЯ**  
**Критерії (шкала) оцінювання студентів з навчальної**  
**дисципліни «Договори у сфері надання послуг»**

Максимальна кількість балів Залік 50 балів	Оцінка за шкалою ECTS	Критерії оцінювання знань студентів
Відмінно 45-50	A (90-100)	<p>Студент у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, аргументовано його викладає під час усної та письмової відповіді. Наводить практичні приклади у контексті тематичного теоретичного матеріалу. Здатний розв'язувати ускладнені кейси (казуси), завдання та вміє використовувати при цьому належно нормативну базу, судову практику (вітчизняну та європейську). Володіє відповідною науково-правовою термінологією. Правильно виконує 90 або більше відсотків тестових завдань. Показав високий рівень розвитку навичок самостійного мислення і викладення власних думок під час написання есе з правової проблематики.</p>
Добре 39-44	B (80-89)	<p>Студент достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних і письмових відповідей. Здатний розв'язувати кейси (казуси), завдання із посиланням на положення нормативно-правових актів і судову практику. На достатньому рівні володіє відповідною науково-правовою термінологією. Проте під час усної відповіді виконання практичних завдань, казусів інколи не вистачає аргументації, послідовності у викладі матеріалу. Допускається окремих несуттєвих неточностей та незначних помилок. Правильно виконує 80-89 відсотків тестових завдань. Показав достатній рівень розвитку навичок самостійного мислення і викладення власних думок під час написання есе з правової проблематики.</p>

<p><b>Добре 33-38</b></p>	<p><b>C (70-79)</b></p>	<p>Студент демонструє загалом добрі знання навчального матеріалу. Під час усних і письмових відповідей робить помітні помилки, неточності. Не вміє робити певні узагальнення та висновки. Може самостійно розв'язувати стандартні, типові кейси (казуси), завдання, що не потребують детального аналізу нормативно-правових актів та судової практики. Частково володіє відповідною науково-правовою термінологією. Правильно виконує 70-79 відсотків тестових завдань. Показав базовий рівень розвитку навичок самостійного мислення і викладення власних думок під час написання есе з правової проблематики.</p>
<p><b>Задовільно 27-32</b></p>	<p><b>D (60-69)</b></p>	<p>Студент демонструє посередні знання навчального матеріалу, викладає його основний зміст, але без глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування, аргументації та використання усіх необхідних нормативно-правових актів та основної літератури. Під час усних і письмових відповідей допускається суттєвих неточностей та помилок, унаслідок чого відповідь неповна. У мінімальному обсязі опрацьовує рекомендовану літературу. Може самостійно розв'язувати кейси (казуси), завдання низького рівня складності. Володіє лише базовою науково-правовою термінологією. Правильно виконує 60-69 відсотків тестових завдань. Показав посередній рівень розвитку навичок самостійного мислення і викладення власних думок під час написання есе з правової проблематики.</p>
<p><b>Задовільно 21-26</b></p>	<p><b>E (50-59)</b></p>	<p>Студент демонструє мінімальний рівень знань навчального матеріалу. Під час усних і письмових відповідей узагальнення та висновки відсутні, не орієнтується в базових для навчального курсу нормативно-правових актах. Може самостійно розв'язати найпростіші, типові казуси (кейси), завдання за зразком. У мінімальному обсязі опрацьовує основну літературу. Володіє лише базовою</p>

		науково-правовою термінологією. Правильно виконує 50-59 відсотків тестових завдань. Показав досить низький рівень розвитку навичок самостійного мислення і викладення власних думок під час написання есе з правової проблематики.
<b>Незадовільно 16-20</b>	<b>Fx (35-49)</b>	Студент не засвоїв навчальний матеріал курсу, дає неправильні відповіді на більшість поставлених теоретичних, практичних запитань. Під час усної та письмової відповідей демонструє елементарну, фрагментарну обізнаність з правових питань. У відповіді цілком відсутня самостійність, лише за допомогою викладача може сформулювати основні положення курсу. Володіє лише незначною частиною базової науково-правової термінології. Не може самостійно розв'язати найпростіші, типові казуси (кейси), завдання. Правильно виконує 35-49 відсотків тестових завдань. Рівень розвитку навичок самостійного мислення і викладення власних думок під час написання есе з правової проблематики – примітивний.
<b>Незадовільно 0-15</b>	<b>F (1-34)</b>	Студент не засвоїв навчальний матеріал з курсу, дає неправильні відповіді на поставлені теоретичні запитання та пасивно поводить себе на практичних заняттях. Володіє лише окремими основними правовими термінами. Не вміє розв'язувати найпростіші типові казуси (кейси), завдання. Правильно виконує лише 1-34 відсотків тестових завдань. Не проявляє навичок самостійного мислення і викладення власних думок під час написання есе з правової проблематики.

## Шкала оцінювання: національна та ЄКТС (для 1-6 курсів)

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
<b>Відмінно</b>	A (90-100)	відмінно
<b>Добре</b>	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
<b>Задовільно</b>	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
<b>Незадовільно</b>	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

### Засоби оцінювання

Основними засобами контролю, що полягає в оцінці засвоєння студентами навчального матеріалу з дисципліни, є :

- розв'язання задач;
- презентації результатів виконаних завдань і досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- реферативні доповіді;
- есе;
- залік.

**Розподіл балів, які отримують студенти  
Для прикладу (залік)**

Поточне оцінювання ( <i>аудиторна та самостійна робота</i> )										Кількість балів (залік)	Сумарна к-ть балів
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль № 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
6	3	5	6	5	7	7	6	5	50	100	

**Форми поточного та підсумкового контролю**

Процедура поточного контролю з навчальної дисципліни «Договори у сфері надання послуг» може складатися з кількох етапів:

1) контроль засвоєння теоретичного матеріалу за кожною темою курсу шляхом індивідуального та фронтального усного опитування, письмових самостійних робіт (есе, рефератів, тестові завдання тощо); виконання практичних (індивідуальних і групових) завдань; розв'язання задач-казусів.

2) співбесіди з виконання будь-яких завдань по кожній темі навчальної дисципліни.

**Підсумковий контроль: залік.**

## **8. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЗАЛІКУ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДОГОВОРИ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ»**

1. Генезис зобов'язання з надання послуг і сучасне правове регулювання.
2. Основні джерела правового регулювання надання послуг в Україні.
3. Соціально-правові аспекти поняття послуги та договору як підстави зобов'язання за договором надання послуг. Ознаки послуг.
4. Розмежування зобов'язань щодо виконання робіт і надання послуг.
5. Співвідношення категорій «послуга» і «обслуговування».
6. Поняття та критерії якості послуги.
7. Класифікація договірних зобов'язань, спрямованих на надання послуг.
8. Особливості укладення договору про надання послуг.
9. Поняття й елементи належного виконання зобов'язань про надання послуг
10. Порушення зобов'язань з договору про надання послуг та їх правові наслідки
11. Особливості відповідальності сторін за договором надання послуг та припинення договору.
12. Поняття договору про надання правничих послуг.
13. Правнича допомога та правнича послуга: співвідношення понять.
14. Правничі послуги та їх якість.
15. Правова природа договору про надання правничих послуг.
16. Класифікація договорів про надання правничих послуг.
17. Істотні умови договору про надання правничих послуг.
18. Укладення договору про надання правничих послуг.
19. Відповідальність виконавця за неякісну правничу послугу.
20. Право замовника на відмову від правничої послуги.
21. Поняття й ознаки посередницької ріелторської послуги.
22. Поняття та юридична природа договору про надання ріелторських послуг.
23. Місце договору про надання ріелторських послуг у системі цивільно-правових договорів.
24. Предмет договору про надання ріелторських послуг.
25. Сторони договору про надання ріелторських послуг.
26. Права й обов'язки сторін за договором про надання ріелторських послуг.
27. Порядок і форма укладення договору про надання ріелторських послуг
28. Виконання договору про надання ріелторських послуг.

29. Цивільно-правова відповідальність сторін за договором про надання ріелторських послуг.
30. Правова природа відносин з надання медичної допомоги.
31. Поняття й особливості договору про надання медичних послуг.
32. Сторони договору про надання медичних послуг.
33. Набуття чинності та порядок укладання договору про надання медичних послуг.
34. Істотні умови договору про надання медичних послуг.
35. Форма договору про надання медичних послуг.
36. Зміна і припинення договору про надання медичних послуг.
37. Цивільно-правова відповідальність у сфері надання медичних послуг.
38. Поняття освітньої послуги.
39. Поняття та специфіка договору про надання освітніх послуг.
40. Сторони договору про надання освітніх послуг.
41. Порядок укладення договору про надання освітніх послуг.
42. Істотні умови договору про надання освітніх послуг. Предмет договору про надання освітніх послуг і якість освітніх послуг.
43. Зміст договору про надання освітніх послуг.
44. Припинення договору про надання освітніх послуг.
45. Правова природа освітніх послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів.
46. Еволюція правового регулювання готельних послуг в Україні.
47. Поняття, загальна характеристика та ознаки готельних послуг.
48. Поняття та загальна характеристика договору про надання готельних послуг
49. Сторони договору про надання готельних послуг.
50. Укладення договору про надання готельних послуг.
51. Істотні умови договору про надання готельних послуг.
52. Основні обов'язки виконавця та замовника за договором про надання готельних послуг.
53. Форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг.
54. Особливості цивільно-правової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг.
55. Поняття договору про надання туристичних послуг.
56. Сторони договору про надання туристичних послуг і порядок його укладення.
57. Істотні умови договору про надання туристичних послуг.
58. Форма договору про надання туристичних послуг.
59. Права споживачів за договором про надання туристичних послуг.
60. Форми та порядок захисту прав споживачів туристичних послуг.
61. Засоби та способи захисту прав споживачів туристичних послуг.

62. Специфіка відповідальності туроператора (турагента) за договором про надання туристичних послуг.
63. Підстави й умови цивільно-правової відповідальності.
64. Форми договірної відповідальності надавача туристичних послуг.
65. Розподіл відповідальності між туроператором і турагентом.
66. Звільнення від відповідальності туроператора (турагента).
67. Історія виникнення і розвитку договору охорони. Правове регулювання послуг з охорони у вітчизняному праві.
68. Поняття, види охоронних послуг та їх класифікація.
69. Загальна характеристика договору охорони.
70. Специфіка договору охорони. Відмежування договору охорони від договору зберігання та інших договірних конструкцій.
71. Відповідальність охоронця за порушення умов договору.
72. Характеристика окремих різновидів договору охорони.
73. Історія розвитку ритуальних послуг.
74. Правове регулювання ритуальних послуг. Поняття та значення ритуальних послуг.
75. Ознаки ритуальних послуг як правової категорії.
76. Класифікація ритуальних послуг.
77. Договірне оформлення відносин щодо організації та проведення поховання.



## **9. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДОГОВОРИ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ»**

### **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

#### **Базова (основна)**

1. Боднар Т. В. Договірні зобов'язання в цивільному праві (заг. положення): навч. посіб. К.: Юстініан, 2007. 280 с.
2. Голіна О. В. Договори про надання послуг у сфері господарювання: монографія. Харків : Право, 2019. 200 с.
3. Договірне право України. Загальна частина: навч. посіб. / Т.В.Боднар, О.В.Дзера, Н.С.Кузнєцова [та ін.]; за ред. О.В.Дзери. К.: Юрінком Інтер, 2008. 896 с.
4. Договірне право України. Особлива частина: навч. посіб. для студ. вузів / за ред. О.В.Дзера. К.: Юрінком Інтер, 2009. 1200 с.
5. Жилінкова І.В. Договірне право: конспект лекцій / за ред. І.В.Жилінкової, В.І.Борисової. Харків: Нац. юрид. акад. України, 2008. 116 с.
6. Проблеми правового регулювання договірних відносин суб'єктів господарювання: монографія / В. М. Адам та ін.; за заг. ред. М. С. Долинської. Львів: ТОВ «Галицька видавнича спілка», 2019. 247 с.
7. Станкова І. М. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг: дис. ... канд. юр. наук: 12.00.03. Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2021. 234 с.
8. Федорченко Н.В. Зобов'язання із надання послуг у цивільному праві України: теоретико-правові засади: дис. ... д-ра юрид. наук за спец: 12.00.03. НДТ приват. права і підприєм. Нац. акад. прав. наук України. К. 2015, 443 с.

#### **Допоміжна**

1. Богославець В. М. Договори про надання правових послуг: дис. ... к.ю.н. : спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»;

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Івано-Франківськ, 2008. 212 с.

2. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Кн. 3: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. 2-е изд., стер. М.: Статут, 2002. 800 с.

3. Васильева В. А. Проблеми цивільно-правового регулювання відносин з надання посередницьких послуг: дис. ... докт. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»; КНУ ім. Т. Шевченка. К., 2006. 409 с.

4. Гейнц Р.М. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання комунальних послуг: дис. ... к.ю.н. : спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»; НДТ приват. права і підприємництва НАПрН України. К. 2011. 19 с.

5. Герц А. А. Договірні зобов'язання у сфері надання медичних послуг: дис. ... докт. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»; Львівський національний університет імені Івана Франка. Львів, 2016. 421 с.

6. Гудима М. М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України : монографія. Чернівці : Технодрук, 2016. 231 с.

7. Гудима-Підвербецька М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг : монографія. Чернівці : Технодрук, 2015. 288 с.

8. Гунда А.О. Цивільно-правове регулювання відносин у сфері надання ритуальних послуг: автореф. дис. ... к.ю.н. : спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»; НДТ приват. права і підприємництва НАПрН України. К. 2016. 23 с.

9. Коршакова О.М. Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг: цивільно-правовий аспект: дис. ... к.ю.н. : спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»; Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського. Київ, 2014. 205 с.

10. Устінський А.В. Цивільно-правове регулювання відносин у сфері надання готельних послуг: дис. ... к.ю.н. : спец.

12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»; ДВНЗ «Прик. нац. універ. ім. В. Стефаника». Івано-Франківськ, 2016. 242 с.

11. Чмихов Ю.А. Цивільно-правове регулювання договору про надання ріелторських послуг: дис. ... к.ю.н. : спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право»; Навч.-наук. юр. інст. ДВНЗ «Прик. нац. універ. ім. В. Стефаника». Івано-Франківськ, 2017. 178 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. <http://zakon.rada.gov.ua> – законодавство України: офіційний сайт Верховної Ради України.

2. <http://www.president.gov.ua/> – офіційний сайт Президента України.

3. <http://www.kmu.gov.ua/> – офіційний сайт Кабінету Міністрів України.

4. <http://zakon.nau.ua/> – правова база: Нормативні акти України (НАУ).

5. <http://www.nbuv.gov.ua/> – офіційний сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

6. <http://library.chnu.edu.ua> – офіційний сайт наукової бібліотеки Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.

7. <http://pidruchniki.ws/pravo/> – бібліотека українських підручників.

8. <https://curia.europa.eu/jcms/jcms/index.html> – офіційний сайт Суду ЄС

9. <https://www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=applicants/ukr&c> – офіційний сайт Європейського суду з прав людини.

10. <http://www.ccu.gov.ua/> – офіційний сайт Конституційного Суду України.

11. [http://www.viaduk.net/clients/vsu/vsu.nsf/\(documents\)/0f52cc24b9e221d7c2257b1e0049a502](http://www.viaduk.net/clients/vsu/vsu.nsf/(documents)/0f52cc24b9e221d7c2257b1e0049a502) – офіційний сайт Верховного Суду України.

12. <http://reyestr.court.gov.ua/> – Єдиний державний реєстр судових рішень України.

Навчальне видання

Марія Мирославівна **Гудима-Підвербецька**  
Юрій Петрович **Пацурківський**  
Володимир Михайлович **Никифорак**  
Мирослава Мирославівна **Гудима**

## **ДОГОВОРИ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

Навчально-методичний посібник

Літературний редактор

*Лукул О.В.*

Дизайн обкладинки

*Віщак Ю. С.*

Підписано до друку 11.01.2022. Формат 60x84/16.

Папір офсетний. Друк різнографічний. Ум.-друк. арк. 11,2.

Обл.-вид. арк. 12,0. Тираж 50. Зам. Н-001.

Видавництво та друкарня Чернівецького національного університету  
імені Юрія Федьковича 58002, Чернівці, вул. Коцюбинського, 2  
e-mail: ruta@chnu.edu.ua

*Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №891 від 08.04.2002 р.*