

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
ЮРИДИЧНЕ ВІДДІЛЕННЯ**

Кафедра права

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни

Цивільне право України (особлива частина)

на тему:

Поняття та система договорів про надання послуг

Виконав:

Студент групи Пб11

Бачинський М.

Науковий керівник:

к.ю.н. Гелецька І.О.

Тернопіль, 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ I Зобов’язання з надання послуг – інститут цивільного права України.....	5
1.1. Поняття та значення послуг. Послуга як економічна та юридична категорія.	5
1.2. Поняття договору про надання послуг.	8
Розділ II Загальна характеристика системи договорів про надання послуг в цивільному праві України.....	11
2.1. Місце системи договорів про надання послуг в системі Цивільного права України.....	11
2.2 Критерії класифікації договорів про надання послуг	14
Розділ III Проблемні аспекти реалізації положень договорів про надання послуг.....	17
Висновок.....	21
Список використаних джерел.....	23

ВСТУП

Актуальність теми. Послуги, безперечно, одна з найпоширеніших категорій об'єктів цивільних прав. У сучасному світі у сфері надання послуг щодня укладається величезна кількість цивільно-правових договорів. Незважаючи на це, детального регламентування у Цивільному кодексі України деякі аспекти відносин із надання послуг так і не знайшли. Хоча в цілому можна констатувати, що чинний Цивільний кодекс України закріплює найважливіші положення про правове регулювання відповідних суспільних відносин, до цього часу у науці цивільного права відсутня єдина точка зору щодо самого поняття послуги та характерних ознак останньої, що, своєю чергою, не сприяє формуванню єдиних наукових поглядів на послугу як об'єкт цивільних прав, немає єдиної точки зору стосовно багатьох спірних питань щодо визначення системи договорів про надання послуг.

Глибокий теоретичний аналіз юридичної природи та особливостей правовідносин у сфері надання послуг, системне дослідження відповідних положень цивільного законодавства дозволяє визначити їх адекватність умовам сучасного суспільства, потребам економічного обороту, загальним принципам вітчизняного права. Саме тому питання створення і функціонування системи договорів про надання послуг займає одне із чільних місць в системі зобов'язального права України. У сучасному суспільстві система таких договорів опосередковує надзвичайно широкий спектр суспільних відносин; нині діяльність у певних сферах підприємництва взагалі неможлива без застосування договорів про надання послуг. Саме це свідчить про актуальність даного дослідження.

Актуальні питання про послуги висвітлюються у працях таких науковців, як: М. О. Барінов, М. І. Брагінський, В. В. Вітрянський, Р. М. Гейнц, Н. В. Дроздова, О. С. Іоффе, О. Ю. Кабалкін, І. С. Канзафарова, С. М. Клейменова, Н. В. Козлова, М. В. Кротов, Д. І. Степанов, Є. Д. Шешенін та інші. Проте зазначені дослідження здійснювались у різні часи і у різних країнах і здебільшого стосувались певних аспектів проблематики, що розглядається.

Мета і завдання роботи. Метою роботи є аналіз наукових та законодавчих підходів до визначення поняття послуг, характеристики договорів про надання послуг та їх місце в системі договорів.

Для реалізації мети даної роботи необхідно вирішити наступні завдання:

- дати визначення поняттю «послуга» як економічної та юридичної категорії;
- дослідити поняття договору про надання послуг та його характерних ознак;
- визначити місце системи договорів про надання послуг в системі Цивільного права України;
- навести критерії класифікації договорів про надання послуг;
- дослідити проблемні аспекти реалізації положень договорів про надання послуг.

Об'єктом є суспільні відносини з приводу укладення договорів про надання послуг.

Предметом є система договорів про надання послуг.

Методи дослідження. Методологічною основою роботи є методи і прийоми наукового пізнання, в основі яких лежить загальнонауковий діалектичний метод, що надав можливість розглядати явища у розвитку, взаємозв'язку між собою та суспільством. У процесі дослідження були також використані такі загальнонаукові та спеціально-правові методи: історично-порівняльний, метод аналізу, узагальнення, соціологічний, спеціально-юридичний, порівняльно-правовий.

Розділ I Зобов'язання з надання послуг – інститут цивільного права України

1.1. Поняття та значення послуг. Послуга як економічна та юридична категорія.

Виникнення послуг мало місце тоді, коли люди почали обмінюватися результатами праці та коли склались виробничі відносини. Значення послуг неможливо переоцінити, щодня ми користуємося тим чи іншим видом послуг: транспортними – коли добираємось на роботу, банківськими – коли отримуємо заробітну плату, медичними – коли звертаємось до лікаря тощо.

Не зважаючи на таких широкий спектр поширення сфери послуг, досі не існує єдиного визначення поняття «послуга». Разом з цим, стрімкий розвиток і різноманітність вимагає чіткого розуміння і визначення їх поняття та ознак.

Для визначення сутності «послуги» необхідно дослідити трактування цього поняття у різних джерелах, здійснюючи це через призму досягнень економічної та юридичної наук з урахуванням певних змін в українському суспільстві.

Науковцями категорія «послуга» трактується доволі широко. З одного боку, вона розглядається як діяльність (процесуальний підхід), наприклад: діяльність, що націлена на річ і/або на людину [1, с. 34]; діяльність, що націлена на задоволення потреби шляхом надання (виробництва) відповідних цій потребі благ матеріального і нематеріального характеру [2, с. 4]; вид діяльності, який можна запропонувати клієнту для безпосереднього споживання [3, с. 163]; діяльність або благо, які одна сторона може запропонувати іншій [4, с. 748].

З іншого боку, розповсюджена думка, за якої послуга асоціюється з результатом діяльності (змістовний підхід). Для прикладу наведемо такі визначення послуги: результат одноразової діяльності, що здійснюється виробниками на замовлення споживачів і яка зазвичай приводить до зміни стану одиниць, що споживають ці послуги [5, с. 655]; результати економічної діяльності [6, с. 24].

Разом з цим вважаємо, що доцільніше визначати послугу як діяльність, оскільки при визначенні останньої як результату, на нашу думку, знецінюється її значення, оскільки часто діяльність, з якої виникає результат є досить

довготривалою та трудомісткою для послуго надавача. Тому пропонуємо визначати послугу як діяльність, результатом якої є створення та/або надання певного блага.

Сутність послуги можна розглядати з різних точок зору [7, с. 10]:

- як економічну категорію;
- як вид діяльності;
- як сферу;
- як юридичну категорію.

В даному питанні розглянемо послугу як економічну та юридичну категорію.

У ході розвитку економічної науки відбувались значні зміни у трактуванні поняття «послуга». Економічна думка радянського часу базувалась на положеннях, розроблених К. Марксом, тому не можна обійти увагою його вчення про послуги з якими він пов'язував дію споживчої вартості товару чи праці [8, с.203-204]. Він розглядав послуги у трьох аспектах: у формі безпосередньої діяльності суб'єкта послуги; у формі дії товару; як живу працю людини [9, с.13]. Слід зазначити, що представники та послідовники кожного з них погоджувались з твердженням того, що послуга – це праця, що не проявляється у продукті, діяльність, результати якої не втілюються у речову форму [10, с.37].

Отже, економічна послуга ототожнюється з діяльністю [11, с.572].

На початку XIX століття французький економіст Фредерік Бастіа зробив висновок про важливість послуг, які люди надають один одному, оскільки це є запорукою суспільного розвитку і у зв'язку з цим вважаю послуги товаром [12, с. 44–45].

Однак, далеко не всі науковці погоджуються з прирівнюванням послуги до товару, зазначаючи, що на відміну від останнього, послуга має певні особливі властивості. Наприклад, Ф. Котлер виокремлює п'ять характеристик: невідчутність; невіддільність; непостійність; недовговічність; відсутність власності [13, с. 600].

Невідчутність означає, що послугу неможливо продемонструвати, побачити, а також не завжди можна передбачити її результат, що створює незручності для покупця. Невіддільність передбачає, що процес виробництва та споживання послуги є невіддільними один від одного. Притаманність послугі непостійності пояснюється тим, що одну і ту ж послугу можуть надавати навіть декілька сотень тисяч різних людей і її якість та результат залежить від конкретного послуго надавача. Недовговічність випливає з невіддільності послуги і означає, що останню неможливо зберегти на тривалий проміжок часу та одну і ту ж послугу неможливо використати повторно. Відсутність власності передбачає, що споживач не стає власником послуги, він може ставати лише власником результату наданої послуги.

В юридичній науці визначення «послуги» як правової категорії викликає великий інтерес. Після прийняття Цивільного кодексу України послуга отримала законодавчу регламентацію. Однак, незважаючи на прогресивний характер такого кроку, слід зазначити, що законодавець так і не спромігся надати визначення послуги, що, безумовно, негативно впливає на розвиток цивільно-правових відносин [14]. Однак у гл. 63 «Послуги. Загальні положення» йдеться про договори з надання послуг.

У статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» послуга трактується як «діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [15].

Послуга в юридичному значенні – це у будь-якому разі послуга нематеріального характеру. Такий висновок пов'язаний з тим, що в юридичній літературі зобов'язання про надання послуг виділялися в окремі групи цивільно-правових зобов'язань [16].

Аналіз нормативних визначень терміну «послуга» свідчить, що узагальнюючим поняттям послуги для всіх нормативно-правових актів буде послуга як дія, що надає користь, тобто має своїм результатом певний «корисний ефект».

У Цивільному кодексі України вказується тільки, що послуга – це один з об’єктів цивільного права (ст. 177) [14]. Проте цього визначення недостатньо для розуміння сутності даної правової категорії. Це створює основу для наукових дебатів щодо визначення послуги, розкриття її змісту, з’ясування ознак. Вважаємо, що з’ясування та закріплення на законодавчому рівні поняття послуги має принципове значення для подальшого аналізу цієї категорії.

1.2. Поняття договору про надання послуг

З плином часу роль сфери послуг посилювалася, що вимагало належного законодавчого її врегулювання. Тому вже в чинному Цивільному кодексі України загальній характеристиці договору про надання послуг відведено окрему главу.

Так, ст. 901 Цивільного кодексу України визначає, що за договором про надання послуг «одна сторона (виконавець) зобов’язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов’язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором» [14]. Виходячи з цієї норми, договір про надання послуг є двостороннім, а його сторонами виступають замовник і виконавець.

Замовником є сторона договору, яка бажає отримати ту чи іншу послугу. На замовника покладена оплата такої послуги. Разом з тим, є різниця в тому, хто сам виступає замовником. Якщо ним є фізична особа, яка буде споживати цю послугу особисто, то такий замовник вважається споживачем і на нього поширюється законодавство про захист прав споживачів [17].

Виконавцем, як і замовником, може бути будь-яка юридична або фізична особа. Положення актів спеціального законодавства уточнюють його статус. Так, Закон України «Про житлово-комунальні послуги» у ст. 1 під терміном «виконавець» розуміє «суб’єкта господарювання, що надає комунальну послугу споживачу відповідно до умов договору» [18].

Договір про надання послуг може бути консенсуальним (тобто вважається укладеним з моменту досягнення згоди сторонами з усіх істотних

умов договору) або реальним (вважається укладеним лише після досягнення згоди сторонами з усіх істотних умов договору та передачі речі), оплатним або безоплатним.

Якщо договором передбачено надання послуг за плату, замовник зобов'язаний оплатити надану йому послугу в розмірі, у строки та в порядку, що встановлені договором [14].

Істотною умовою будь-якого договору є умова про його предмет. Аналізуючи визначення договору про надання послуг слід виходити з того, що надання послуги пов'язано із зобов'язанням вчинення певної дії або ж зі здійсненням певної діяльності, що можна пояснити лише необхідністю охопити всі види послуг, яке б незначне місце вони не займали. Тобто законодавче визначення предмета договору про надання послуг передбачає, що він встановлюється через відносини замовника і виконавця з приводу послуги, тотожним поняттям якої є певні дії або певна діяльність. Слушною з цього приводу є думка І. А. Діковської, яка стверджує, що головними рисами послуги як предмета договору про надання послуг є невіддільність її результатів від процесу надання і споживність цих результатів у процесі певної дії чи діяльності [19].

А. Телестакова, досліджуючи предмет договору про виконання робіт і надання послуг, називає результат послуг як цілеспрямовану дію (діяльність), однак вказує, що «специфічна відмінність цих договорів полягає в тому, що юридичне значення роботи полягає в обов'язковому матеріально визначеному результаті, який і підлягає передачі контрагенту, а в послугі – у самій вчиненій дії або здійсненні певного виду діяльності» [20, с. 9].

В юридичній літературі висловлюються й інші погляди щодо предмета договору про надання послуг. Предметом інтересу замовника, вказує Г. Ярошевська, є не сама собою дія, а ефект (результат) здійснюваної виконавцем поведінки [21, с. 330]. Керуючись тим, що результат послуги є завжди наслідком діяльності, деякі науковці підтримують компромісну концепцію, яка в сукупності розглядає діяльність та її наслідок як предмет договору про надання послуг. За цією концепцією послуга розглядається як «сукупність

діяльності та результату, оскільки результату передуює діяльність, що не має матеріального втілення і становить із ним неподільне ціле» [22, с. 51].

Особливістю договорів про надання послуг є те, що деякі з них потребують активних дій замовника. Так, наприклад, договір про надання медичних послуг передбачає ретельне дотримання всіх вказівок виконавця і часто саме від цього залежить результат. Також договір про надання освітніх послуг не спричинить настання позитивного результату без взаємних дій замовника.

Зміст договору про надання послуг становлять права та обов'язки сторін, основними з яких є: зі сторони виконавця – обов'язок надати послугу і право вимагати за неї оплату, а зі сторони замовника – обов'язок здійснити оплату та право вимагати надання послуги [23].

Таким чином, у договорі про надання послуг необхідно передбачити наступні умови: предмет - опис послуги, яка надається; плата (розмір, строки оплати, порядок оплати) - якщо договір є оплатним; термін дії договору. Крім термінів початку та закінчення надання послуги договором можуть бути передбачені проміжні терміни, за порушення яких може наступати відповідальність виконавця.

Розділ II Загальна характеристика системи договорів про надання послуг в цивільному праві України.

2.1. Місце системи договорів про надання послуг в системі Цивільного права України

Над проблемою систематизації договорів про надання послуг, виокремлення їх специфічних ознак та розмежування від інших правових інституцій почали замислюватись ще давньоримські юристи, також ця проблема стала предметом дослідження провідних вітчизняних вчених. Досі питання щодо системи договорів про надання послуг залишається дискусійним.

У літературі із системного підходу і теорії систем до визначення системи підходять як до відмежованої множинності взаємодіючих елементів. Для системи цивільно-правових договорів як єдиної системи зі складними взаємозв'язками її елементів характерна як внутрішня єдність, так і диференціація договірних відносин, зумовлена особливостями конкретних майнових відносин, опосередкованих договорами [24, с. 55].

Важливість системного підходу у дослідженні певної групи договорів обґрунтовує у своїй монографічній роботі А. Б. Гриняк.

По-перше, оскільки система договорів є складовою частиною більш широких систем зобов'язального права, вона характеризується властивими їй родовими ознаками. Наявність родових ознак дає змогу застосовувати до договірних відносин ті норми загальної частини Цивільного кодексу України, на які не впливає договірна специфіка.

По-друге, система договорів має ознаки, з одного боку, що вирізняють її з-поміж інших підсистем цивільного права, а з іншого – властиві будь-яким договірним відносинам. Ці ознаки слугують основою для формулювання уніфікованих норм, які застосовуються до всіх цивільних договорів.

По-третє, система договорів складається з великої кількості елементів (типів, видів, різновидів договорів), кожен з яких, маючи загальні ознаки цивільного договору, характеризується специфікою, що зумовлює необхідність особливого правового регулювання [25, с. 73-74].

Як зазначає О. О. Красавчиков, «...система договорів надає істотну допомогу у формуванні правильного судження щодо суті самого закону, в усвідомленні того порядку, до встановлення якого прагнув законодавець» [26, с. 42].

Систематизація договорів відбувається від загального до особливого : тип, вид, підвид. Типи договорів, утворені у разі такого поділу, повинні відображати самостійну специфіку як у матеріальному відношенні, що лежить у їх основі, так і у предметі договору. Щодо видів, окреслених певним типом договору, вказані характеристики носять загальний характер, і у кожному окремому з них проявляють свою індивідуалізацію, необхідну для утворення виду, тобто таку, без якої його існування, як виду, неможливе. У різновиді вказані характеристики певним чином тільки деталізуються як несуттєві відмінності. У типах видах та різновидах проявляються й інші істотні ознаки, що їх характеризують [27, с.92].

О. О. Красавчиков в якості класифікаційної ознаки обирає спрямованість цивільно-правових зобов'язань, які можуть бути розподілені за цією ознакою на чотири наступні групи:

1. Зобов'язання з передачі майна. До них належать зобов'язання купівлі-продажу, міни, дарування, поставки, оренди житлових та нежитлових приміщень та обладнання, договір державної закупівлі сільськогосподарської продукції та інші.

2. Зобов'язання з виконання робіт. Сюди відносяться договори підряду, замовлення індивідуального промислового обладнання, підряду на капітальне будівництво, договори контрактації та інші.

3. Зобов'язання з надання послуг. Серед цих зобов'язань автор називає договори доручення, комісії, культурного, побутового, господарського та іншого (у тому числі санаторно-курортного та туристичного) обслуговування, договори зберігання, договори автомобільного та річкового перевезення тощо.

4. Зобов'язання з передачі грошей (кредит, розрахунки) [26, с.126-128].

Першим рівнем поділу в системі договірних зобов'язань є їх поділ на такі класифікаційні групи, як «тип договору». Дане поняття застосовується для

позначення найбільш повної за обсягом групи договорів, яка відокремлюється від інших за однаковою спрямованістю або спрямованістю результату цивільно-правового договору. З огляду на норми Книги V Цивільного кодексу України про договірні зобов'язання, типами цивільно-правових договорів є договори про передачу майна у власність, договори про передачу майна у користування, договори про виконання робіт, договори про надання послуг, договори про передачу результатів інтелектуальної діяльності та ін.

Під системою договорів про надання послуг розуміється «цілісна єдність, що складається із сукупності зобов'язальних правовідносин по наданню послуг, які взаємопов'язані між собою множинністю елементів та ознак, мають чітку внутрішню структуру та врегульовуються спільними правовими нормами» [20, с.17].

А. А. Телестаковою запропоновано поділ договорів на основні та додаткові. Таку класифікацію було покладено в основу системи усіх договорів про надання послуг, запропонованої. Аналізуючи наявні підходи провідних учених у галузі цивільного права, науковець пропонує поділяти усі договори про надання послуг на дві класифікаційні групи – загальні (універсальні) договори про надання послуг та допоміжні договори про надання послуг.

До загальних договорів відносять договори, спрямовані на досягнення економічного ефекту, та договори, спрямовані на задоволення немайнового інтересу.

До договорів, спрямованих на досягнення економічного ефекту, належать: 1) договори щодо вчинення юридично значимих дій (укладення правочинів): договори із високим ступенем ризику; договори без високого ступеня ризику (комісія); 2) договори щодо вчинення фактичної поведінки (перевезення товару до пункту призначення).

До договорів, спрямованих на задоволення немайнового інтересу, належать: 1) договори, спрямовані на задоволення немайнового інтересу фізичної особи (договори, що впливають на інтелектуальний розвиток особи; договори, що впливають на стан фізіологічного і психічного здоров'я; договори, що впливають на духовний стан фізичної особи); 2) договори,

спрямовані на задоволення немайнового інтересу юридичної особи (договори про поширення позитивної інформації; договори універсального немайнового характеру; договори про передачу інформації), 3) змішані договори, які можуть бути спрямовані на задоволення немайнового інтересу і юридичної, і фізичної особи.

До групи допоміжних договорів про надання послуг входять договори, спрямовані на обслуговування інших договорів (договори на експлуатацію залізничних під'їзних колій), та договори, спрямовані на забезпечення виконання основного договору (договір експедирування) [20].

Таким чином, система договорів про надання послуг займає чільне місце в системі Цивільного права України та утворює окремий правовий інститут. Цивільний кодекс України відносить до нього договори перевезення, транспортного експедирування, зберігання, страхування, доручення, комісії, управління майном, позики, банківського вкладу, банківського рахунку та деякі інші. Разом з цим, Цивільний кодекс України не спроможний охопити всі види договорів із надання послуг та закріпити їх правове регулювання. Тому до системи договорів з надання послуг, які не передбачені Цивільним кодексом України вважаємо за необхідне віднести наступні: з надання медичних, інформаційних, сервісних, освітніх, ветеринарних, утилізаційних, маркетингових послуг, послуг зв'язку тощо.

Корисність ефекту від послуги, відсутність матеріального результату та «не гарантованість» його досягнення цілком можуть вважатись тими критеріями, які визначають місце договорів про надання послуг в системі договорів, адже даний фактор притаманний виключно договорам про надання послуг.

2.2 Критерії класифікації договорів про надання послуг

Для визначення критеріїв класифікації договорів про надання послуг спершу варто здійснити класифікацію самих послуг.

Так, А. А. Телестаковою досліджено оцінку існуючих класифікацій послуг з точки зору прийнятності використання критеріїв. Результат аналізу

дозволяє констатувати юридичну значимість наступних класифікацій: особисті і неособисті послуги; професійні і непрофесійні; послуги, що надаються у відповідності до регульованих цін і до цін, обумовлених домовленістю сторін; послуги, надані з використанням електронних обчислювальних машин і без таких; послуги, що надаються суб'єктами природних монополій і суб'єктами, що не є такими; послуги, що мають юридичний і фактичний результат [20, с.13].

Будь-яка класифікація ґрунтується на виборі якого-небудь класифікаційного критерію (підстави). Однак, необхідно зосередити увагу на тих критеріях, які можуть вказати на юридичні особливості зобов'язань з надання послуг. Г.Д. Отнюкова пропонує класифікувати послуги у різних сферах господарської діяльності:

1) за строками: разові; строкові (протягом визначеного договором періоду часу); безстрокові.

2) за суб'єктним складом: між юридичними особами (відносини про надання таких послуг мають форму оперативного-господарських зобов'язань) чи між госпрозрахунковими підрозділами юридичної особи (опосередковуються внутрішньогосподарськими зобов'язаннями).

3) з урахуванням характеру вчинених дій: фактичні і юридичні.

4) у залежності від зв'язку зі сферою матеріального виробництва: послуги, що сприяють виробництву товарів, які користуються попитом на ринку (маркетинг, консалтинг); послуги по забезпеченню належного технічного рівня виробництва (інжиніринг); послуги посередників, організацій транспорту і зв'язку, що сприяють поставці і збуту продукції виробника; послуги банків, фінансових брокерів; аудиторські послуги [28, с.90].

Позитивним у запропонованій класифікації є виділення самодостатнього критерію, що дозволяє встановити взаємозв'язок послуг зі сферою виробництва. В свою чергу, варто було б, класифікуючи послуги з урахуванням характеру вчинених дій, також звернути увагу і на змішані послуги.

Своєрідний підхід до групування послуг можна відмітити в роботі О.О. Красавчикова в зв'язку з розглядом проблеми структурної диференціації

сфери обслуговування. Автор виділив чотири структурних блоки сфери обслуговування: перший блок — соціальні зв'язки з надання послуг, що складаються між організаціями; другий блок — соціальні зв'язки, що складаються при наданні різного роду послуг організаціями громадянам; третій блок — відносини з надання послуг окремими громадянами організаціям; четвертий блок — на обох сторонах суспільних відносин знаходяться громадяни: один іншому надає послугу [26, с. 22-25].

Цікавою є думка А.А. Телестакової, яка відзначає юридичну значимість розподілу послуг за такими критеріями як об'єкт впливу, за критерієм оборотоздатності; за метою отримання прибутку; за кваліфікованістю послугонадавача; за визначеністю предмету договору; за тривалістю; за періодичністю [20, с.14].

Вченою також запропоновано авторський підхід до формування системи договорів про надання послуг в залежності від спрямованості цієї послуги на конкретний об'єкт, яка дозволяє розглядати договори про надання послуг в єдиному взаємозалежному комплексі і поділити їх на: договори про надання послуг, що спрямовані на тіло людини (охорона здоров'я, косметичні, спортивні); договори про надання послуг, що спрямовані на товари й інші фізичні об'єкти (обслуговування устаткування, ветеринарні, охорона матеріальних об'єктів); договори про надання послуг, що спрямовані на свідомість людини (освітні, інформаційні, радіо і телебачення); договори про надання послуг з фінансовими активами (банківські, операції з цінними паперами) [20, с.15].

Розділ III Проблемні аспекти реалізації положень договорів про надання послуг.

На нашу думку, проблемні питання реалізації договорів про надання послуг виходять із специфічних ознак самих послуг, таких як невідчутність, неоднорідність, нездатність до збереження, нерозривність взаємозв'язку процесу надання послуги і споживання, що впливає на їх реалізацію.

Найбільш загальним чином проблема реалізації в зобов'язанні зводиться до можливості виникнення певних ризиків, що можуть призвести до настання невігідних наслідків для сторін правочину.

Аналізуючи наукові погляди та законодавство можна виділити наступні ризики при виконанні договорів про надання послуг. До ризиків замовника належать ризики:

- 1) недосягнення позитивного результату послуги;
- 2) належної оцінки якості наданої послуги, якщо така оцінка вимагає спеціальних знань;
- 3) відповідності послуги визначеній меті споживання;
- 4) неотримання послуги в натурі в результаті односторонньої відмови від виконання договору виконавцем;
- 5) відсутності належного інформаційного забезпечення, що призводить до невідповідності волі та волевиявлення особи;
- 6) надлишково-тривалого прояву корисного ефекту при наданні деяких видів послуг;
- 7) настання цивільно-правової відповідальності у випадку неналежного виконання зобов'язань у відповідності до ЦК України, законів, договору.

До ризиків виконавця відносяться ризики:

- 1) неотримання обумовленої винагороди внаслідок односторонньої відмови від виконання договору виконавцем;
- 2) відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків послуг;
- 3) настання цивільно-правової відповідальності у випадку неналежного виконання зобов'язань у відповідності до ЦК України, законів, договору [29, с.84-85].

Основним критерієм, що дозволяє відмежувати відносини з надання послуг від інших правовідносин, є корисна дія (ефект) праці як діяльності із задоволення різних потреб. Ця діяльність має нематеріальний характер незалежно від подальшого відбиття в матеріальних предметах споживання, що мають короткостроковий або довгостроковий період використання, або спрямованості на особисте задоволення [30, с. 50-51].

Всім послугам властива одна спільна ознака – результату передують здійснення дій, які не мають матеріального змісту (наприклад, медичне обстеження). Тому при наданні послуг продається не сам результат, а дії, які до нього привели. Слід зазначити, що Цивільний кодекс України дещо суперечливий в питанні, чи вважати договір про надання послуг відшкодувальним або безвідплатним. З одного боку, згідно з ч. 1 ст. 901 ЦК України замовник зобов'язується сплатити виконавцеві послугу, якщо інше не встановлене договором. Тобто за загальним правилом договір є відшкодувальним. З іншого боку, відповідно до ч. 1 ст. 903 ЦК України, якщо договором передбачено надання послуг за платню, замовник зобов'язаний сплатити надану йому послугу в розмірі, у терміни і в порядку, які встановлені договором. Виходячи з даної норми, такий договір у принципі вважається безвідплатним. Проте з урахуванням нечіткості норм ЦК України охочим отримати від замовника гроші доцільно зафіксувати в договорі умову про розмір платні.

Разом з цим, зважаючи на те, що більшість послуг споживаються в процесі їх надання, часто договори про надання послуг укладаються усно, що в певній мірі може призвести до проблем їх реалізації. Оскільки нормами Цивільного кодексу України не передбачено обов'язкової письмової форми для таких договорів, усне їх укладення вважається законним.

Це стосується, наприклад, надання медичних послуг, яке споживається у процесі дій або провадження медичної діяльності та не передбачає отримання визначеного матеріального результату. Проте усний договір не дає змоги встановити обсяг і межі медичних послуг, порядок їх надання та оплати, відповідальність сторін. Якщо зважати на подальше можливе звернення до суду

за захистом своїх порушених прав унаслідок неналежного надання медичних послуг за таким договором, тягар доказування буде значно більшим і складнішим, ніж за наявності письмового договору.

Підтвердженням укладення договору про надання медичних послуг зазвичай є такі документи:

1) медична документація (наприклад, медична карта хворого), яка зазвичай може містити певні умови договору, наприклад, інформовану згоду пацієнта, результати діагностики, види наданих медичних послуг і їх обсяг, способи лікування, які застосовувались до пацієнта, лікарські засоби, рекомендації для пацієнта тощо;

2) квитанція про оплату наданих медичних послуг, яка може містити назву медичної послуги, її вартість, дату та час надання тощо [31, с.6].

Деякі вчені поширюють на квитанцію режим договору, якщо в ньому зазначено призначення платежу [32, с. 67]. Проте з такою позицією важко погодитись, зважаючи на те, що квитанція зазвичай не містить усіх вимог до договору й розглядається в цивілістиці як підтвердження наявності правовідносин між сторонами.

На відміну від договору підряду, на виконавці договору про надання послуг ризик недосягнення результату не лежить. Пояснюється це тим, що через характер послуги досягнення результату не гарантується, тому, укладаючи відповідний договір, замовник наперед приймає ризик на себе. У даному разі застосовується загальне правило про відповідальність за провину. Так, при неможливості виконання, що виникла з вини замовника, останній зобов'язаний виплатити виконавцеві передбачену договором платню в повному обсязі. Якщо неможливість виконання виникла не з вини виконавця (наприклад, випадково), замовник зобов'язаний виплатити виконавцеві розумну платню. Розумна платня з урахуванням правил ст. 632 ЦК України повинна визначатися, виходячи із звичайних цін за виконання дії, які не можуть бути менше фактичних понесених витрат, необхідних для виконання договору [33].

Таким чином, виходячи з індивідуальних ознак договорів про надання послуг та специфічності самих послуг для уникнення проблем реалізації таких

договорів варто за можливості укладати їх в письмовій формі та чітко прописувати в договорі бажані умови, також слід відмежовувати договори про надання послуг від договорів про виконання робіт, у яких, крім здійснення цілеспрямованої діяльності, обов'язково має бути певний результат, який і підлягає передачі контрагенту.

Висновок

Не зважаючи на таких широкий спектр поширення сфери послуг, досі не існує єдиного визначення поняття «послуга». Науковцями категорія «послуга» трактується доволі широко. З одного боку, вона розглядається як діяльність, з іншого боку, розповсюджена думка, за якої послуга асоціюється з результатом діяльності. Вважаємо, що доцільніше визначати послугу як діяльність, оскільки при визначенні останньої як результату, на нашу думку, знецінюється її значення, оскільки часто діяльність, з якої виникає результат є досить довготривалою та трудомісткою для послуго надавача. Найчастіше послугу розглядають як економічну та юридичну категорію. Економічна послуга ототожнюється з діяльністю. Узагальнюючим поняттям послуги для всіх нормативно-правових актів буде послуга як дія, що надає користь, тобто має своїм результатом певний «корисний ефект». Ознаками послуг є невідчутність; невіддільність; непостійність; недовговічність; відсутність власності.

В чинному Цивільному кодексі України загальній характеристиці договору про надання послуг відведено окрему главу. Такий договір є двостороннім, реальним або консенсуальним, може бути як оплатним, так і безоплатним.

Під системою договорів про надання послуг розуміється цілісна єдність, що складається із сукупності зобов'язальних правовідносин по наданню послуг, які взаємопов'язані між собою множинністю елементів та ознак, мають чітку внутрішню структуру та врегульовуються спільними правовими нормами.

Класифікація договорів про надання послуг здійснюється за критеріями об'єктами впливу, за критерієм оборотоздатності; за метою отримання прибутку; за кваліфікованістю послугонадавача; за визначеністю предмету договору; за тривалістю; за періодичністю.

Проблемні питання реалізації договорів про надання послуг виходять із специфічних ознак самих послуг, таких як невідчутність, неоднорідність, нездатність до збереження, нерозривність взаємозв'язку процесу надання послуги і споживання, що впливає на їх реалізацію. Найбільш загальним чином проблема реалізації в зобов'язанні зводиться до можливості виникнення певних

ризиків, що можуть призвести до настання невігідних наслідків для сторін правочину.

До ризиків замовника належать ризики:

- 1) недосягнення позитивного результату послуги;
- 2) належної оцінки якості наданої послуги, якщо така оцінка вимагає спеціальних знань;
- 3) відповідності послуги визначеній меті споживання;
- 4) неотримання послуги в натурі в результаті односторонньої відмови від виконання договору виконавцем;
- 5) відсутності належного інформаційного забезпечення, що призводить до невідповідності волі та волевиявлення особи;
- 6) надлишково-тривалого прояву корисного ефекту при наданні деяких видів послуг;
- 7) настання цивільно-правової відповідальності у випадку неналежного виконання зобов'язань у відповідності до ЦК України, законів, договору.

До ризиків виконавця відносяться ризики:

- 1) неотримання обумовленої винагороди внаслідок односторонньої відмови від виконання договору виконавцем;
- 2) відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків послуг;
- 3) настання цивільно-правової відповідальності у випадку неналежного виконання зобов'язань у відповідності до ЦК України, законів, договору

Список використаних джерел

1. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия. М. : Вильямс, 2005. 1008 с.
2. Иванов Н. Н. Сфера услуг как объект исследования и управления. СПб., Изд-во СПбГУЭФ, 2000. 21 с.
3. Грищенко І. Формування конкурентного середовища на ринку послуг України. Вісник Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. 2007. № 5. С. 163–166.
4. Основы маркетинга. 2-е изд. СПб. : Вильямс, 1999. 1152 с.
5. Курс социально-экономической статистики. М. : Финанстатинформ, 2002. 771 с.
6. Калачова І. В. Статистика послуг: концептуальні основи реформування. Статистика України. 2001. № 4. С. 24–28.
7. Сидорова А. В. Экономико-статистические методы в управлении сферой услуг. Донецк: ДонНУ, 2002. 240 с.
8. Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения. М.: 1960. Т.23. 907с.
9. Яковлев В.А. Услуги. Вопросы теории и методологии. Краснодар, 1973. 119с.
10. Сфера обслуживания при социализме / Под. ред. Е.И. Капустина. – М. 1968. 262с.
11. Луць В.В. Зобов'язальне право. К., 1998. 728 с.
12. Мальська М. П. Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика) : монографія. К. : Знання, 2009. 363 с.
13. Основы маркетинга. 2-е изд. СПб. : Вильямс, 1999. 1152 с.
14. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 № 435-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення : 02.02.2021).
15. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 трав. 1991 р. № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення : 02.02.2021).
16. Марфинець Н. Послуга як правова категорія. URL:<http://intkonf.org/marfinets-n-posluga-yak-pravova-kategoriya/>

17. Цивільне право України: підручник. URL: https://pidru4niki.com/1992040146276/pravo/dogovori_pro_nadannya_poslug
18. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 09 листопада 2017 року №2189-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>
19. Діковська І. А. Поняття та ознаки договору про надання послуг. Держава і право. 2004. Вип. 27. С. 328.
20. Телестакова А. Система договорів про надання послуг в цивільному праві України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». К., 2008. 16 с.
21. Ярошевська Г. Предмет договору про надання юридичних послуг. Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Серия «Юридические науки». 2006. Т. 19 (58). № 2. С. 325–330.
22. Бездітко Д. Деякі спекти послуги в цивільному праві крізь призму договору охорони життя та здоров'я фізичної особи. Форум права. 2012. № 2. С. 48–52.
23. Цивільне право. Борисова В.І. Зміст договору про надання послуг та його виконання. URL: <https://westudents.com.ua/glavy/73987-3-zmst-dogovoru-pro-nadannya-poslug-ta-yogo-vikonannya.html>.
24. Луць В. В. Контракти в підприємницькій діяльності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і допов. К.: Юрінком Інтер, 2008. 576 с.
25. Гриняк А.Б. Теоретичні засади правового регулювання підрядних зобов'язань у цивільному праві України: монографія. Київ: НДІ приватного права і підприємництва НАПрН України, 2013. 374 с.
26. Красавчиков О. Система отдельных видов обязательств. Советская юстиция. 1960. № 5. С. 42-43.
27. Олюха В. Г. Цивільно-правовий договір: поняття, функції та система : дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 ; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. К. 2003. 191 .

28. Хозяйственное право. Курс лекций. Т. 2 / Анд-реева Л.В., Ершова И.В., Ефимова Л.Г., Иванова Т.М. и др.; Отв. ред.: Мартемьянов В.С. М.: БЕК, 1994. 387 с.

29. Телестакова А. А. Правове регулювання відносин з надання послуг. Навч. пос. К.: Центр учбової літератури, 2010. 160 с.

30. Дворжак Я. Гражданско правовое регулирование услуг в ЧССР: Пер. с чешск. / Под ред. и с вступ. ст. Е.А. Суханова. М.: Прогресс, 1989. С. 50-51.

31. Абрамович Н. Особливості укладення, зміни та припинення договору про надання медичних послуг. Підприємництво, господарство і право. 2017. №4. С.4-7.

32. Майданик Р.А. Договір про надання медичних послуг: загальні положення. Методологічна скарбниця. 2016. № 1. С. 139–158.

33. Погребняк А. Договор о предоставлении услуг согласно новому ГК. Бухгалтер. 2004. № 8(248). С. 47.