

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

УСТІНСЬКИЙ АНДРІЙ ВІКТОРОВИЧ

УДК 347.45/.47

**ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН
У СФЕРІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

12.00.03 – цивільне право і цивільний процес;
сімейне право; міжнародне приватне право

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата юридичних наук

Київ – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Юридичному інституті Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник:

кандидат юридичних наук, доцент
Банасевич Ірина Іванівна,
Юридичний інститут
ДВНЗ «Прикарпатський національний
університет імені Василя Стефаника»,
доцент кафедри цивільного права

Офіційні опоненти:

доктор юридичних наук, професор,
академік НАПрН України,
Заслужений діяч науки і техніки України
Луць Володимир Васильович,
Науково-дослідний інститут
приватного права і підприємництва
імені академіка Ф. Г. Бурчака НАПрН України,
завідувач відділу проблем приватного права

кандидат юридичних наук, доцент
Дзера Ірина Олександрівна,
Національний університет
«Києво-Могилянська академія»,
доцент кафедри галузевих правових наук

Захист відбудеться 14 грудня 2016 року о 12.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 26.007.06 у Національній академії внутрішніх справ за адресою: ДП-680, м. Київ, пл. Солом'янська, 1.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національної академії внутрішніх справ за адресою: ДП-680, м. Київ, пл. Солом'янська, 1.

Автореферат розісланий 11 листопада 2016 року.

**В.о. вченого секретаря
спеціалізованої вченої ради**

Г.В. Чурпіта

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. На сьогодні готельна інфраструктура є не тільки локомотивом розвитку туризму в конкретній країні, але й необхідною умовою проведення міжнародних виставок, бізнес-семінарів, форумів, конференцій, фестивалів тощо. Україна володіє великим потенціалом для розвитку готельної індустрії. Проте незважаючи на це, рівень розвитку даної сфери послуг в Україні залишається все ще низьким.

При цьому правовідносини з приводу надання готельних послуг базуються не тільки на існуванні певної кількості готелів, але й наявності належного нормативно-правового забезпечення, яке б з-поміж іншого гарантувало захист прав споживачів готельних послуг. Сучасний стан нормативно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг в Україні є недостатнім. Аналіз правозастосовної, в тому числі судової практики свідчить про наявність різного роду колізій та прогалин в законодавстві, що регулює досліджувані правовідносини.

Проблематика договірних відносин у сфері надання готельних послуг є достатньо новою для української цивілістики. У зв'язку із цим в Україні відсутні комплексні наукові праці, присвячені особливостям цивільно-правового регулювання готельних послуг. Лише окремі відповідні питання досліджувалися в контексті регулювання туристичних послуг, зокрема в кандидатських дисертаціях О. Ю. Серьогіна, що стосується правового регулювання міжнародних туристичних відносин, М. М. Гудими щодо дослідження предмету комплексної туристичної послуги, М. М. Гудими стосовно захисту прав споживачів туристичних послуг. Дана проблематика частково висвітлювалася у працях Ю. Г. Коросташивець та Н. В. Федорченко.

У той же час достатньо багато уваги правовому регулюванню відносин у сфері надання готельних послуг приділено в роботах російських вчених, зокрема, в дисертаціях А. В. Тихомирової, М. Б. Цалікової, Д. А. Жмуліної.

Наведене вище визначає актуальність даного дисертаційного дослідження.

Теоретичною базою наукового дослідження послужили праці таких відомих українських і зарубіжних правознавців: С. С. Алексєєва, І. І. Банасевич, С. М. Бервено, С. С. Бичкової, С. О. Бродовського, В. А. Васильєвої, М. К. Галянтича, Р. М. Гейнц, Е. М. Грамацького, А. Б. Гриняка, О. В. Дзери, А. С. Довгерта, О. С. Іоффе, І. І. Зазуляк, Ю. О. Заїки, Н. С. Кузнецової, Р. А. Лідовця, В. В. Луця, Р. А. Майданика, Є. О. Мічуріна, Г. А. Осетинської, О. А. Підпригори, В. В. Резникової, Р. О. Стефанчука, Є. О. Харитонова, Я. М. Шевченко та інших науковців.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконувалося з урахуванням вимог Закону України «Про пріоритетні напрями розвитку науки і техніки» від 11 липня 2001 року, відповідно до Пріоритетних напрямків розвитку правової науки на 2011-2015 роки, затверджених загальними зборами Національної академії правових наук України 24 вересня 2010 року, в межах науково-дослідної роботи на тему «Правові проблеми здійснення майнових та особистих немайнових прав в умовах ринкової економіки» (номер

державної реєстрації 0110U001557). Тема дисертаційного дослідження затверджена Вченою радою Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» 28 лютого 2012 року (протокол № 2).

Мета і задачі дослідження. *Мета* дисертаційного дослідження полягає у комплексній розробці загальнотеоретичних засад цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг, а також напрацюванні пропозицій щодо вдосконалення норм чинного законодавства у досліджуваній сфері відносин, в тому числі тих, які спрямовані на гарантування належного захисту прав споживачів готельних послуг.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких *задач*:

- визначити стан наукової розробки питань цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг та окреслити методологію дослідження;
- дослідити історію становлення відносин з надання готельних послуг та еволюцію їх нормативно-правового регулювання в Україні;
- визначити поняття «готелю» та «готельних послуг»;
- розкрити ознаки готельних послуг;
- визначити правову природу договору про надання готельних послуг та сформулювати його поняття;
- встановити сторони договору про надання готельних послуг;
- з'ясувати особливості укладення договору про надання готельних послуг, в тому числі правову природу бронювання готельного номера;
- розглянути основні обов'язки виконавця та замовника готельних послуг;
- охарактеризувати форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг;
- встановити особливості цивільно-правової відповідальності виконавця за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг;
- розробити пропозиції щодо вдосконалення чинного законодавства у сфері надання готельних послуг.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що складаються в сфері надання готельних послуг.

Предметом дослідження виступає цивільно-правове регулювання відносин у сфері надання готельних послуг.

Методи дослідження. Представлені в роботі результати отримано за допомогою загальнонаукових та спеціальних методів пізнання правових явищ.

Так, з використанням історичного методу було досліджено історію становлення відносин з приводу надання готельних послуг, виділено етапи нормативно-правового регулювання даних правовідносин в Україні (підрозділ 1.2). За допомогою комплексного методу проаналізовано зміст нормативно-правових актів, які регулюють цивільно-правові відносини у сфері надання готельних послуг (підрозділ 1.2). Порівняльно-правовий метод дозволив співвіднести поняття готельних послуг із суміжними правовими категоріями (підрозділ 1.3), здійснити аналіз положень національного та зарубіжного законодавства в сфері надання готельних послуг (підрозділи 1.3, 2.2).

Діалектичний метод наукового пізнання застосовувався протягом усього дослідження та дозволив всебічно дослідити питання цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг і з'ясувати сутність таких категорій, як: «готельні послуги», «готель», «договір про надання готельних послуг» (підрозділи 1.3, 2.1, 2.2). Метод системного аналізу застосовувався для визначення правової природи договору про надання готельних послуг (підрозділи 2.1–2.4).

Методи аналізу та синтезу використано при дослідженні порядку укладення договору про надання готельних послуг (підрозділ 2.3), характеристики основних обов'язків виконавця і замовника (підрозділ 2.4), а також опрацюванні матеріалів судової практики (підрозділи 2.3, 3.1, 3.2). Методи абстрагування та узагальнення використовувалися при розробці дефініцій досліджуваних категорій (підрозділи 1.2, 2.1, 2.2).

Для дослідження змісту правових категорій та виявлення суперечностей у чинному законодавстві, яке регулює відносини у сфері надання готельних послуг, та понятійному апараті, який використовується в теорії цивільного права застосовувався формально-логічний метод (підрозділи 1.1, 1.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2).

За допомогою логіко-юридичного методу сформульовано пропозиції щодо вдосконалення чинного законодавства у сфері надання готельних послуг (підрозділи 2.3, 2.4, 3.1, 3.2).

Наукова новизна одержаних результатів визначається тим, що вперше на основі чинного законодавства України та теоретичних засад договірного права здійснено комплексне дослідження цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг, що дозволило обґрунтувати та сформулювати наступні наукові положення, які виносяться на захист:

вперше:

- 1) сформульовано авторське визначення готельних послуг як діяльності виконавця із забезпечення тимчасового проживання гостя в готелі та надання інших, пов'язаних із таким тимчасовим проживанням, послуг;
- 2) доведено необґрунтованість виокремлення поняття «аналогічні засоби розміщення» як окремого поряд із готелем місця надання готельних послуг, оскільки відсутні чіткі критерії поділу та відмінності в правовому регулюванні надання готельних послуг у названих видах засобів розміщення;
- 3) обґрунтовано авторське визначення договору про надання готельних послуг як договору, за яким одна сторона (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 друга сторона (замовник) зобов'язується оплатити виконавцеві зазначені послуги;
- 4) запропоновано для позначення особи, яка користується готельними послугами, застосовувати термін «гість», під яким слід розуміти фізичну особу, яка отримує (споживає) готельні послуги;
- 5) доведено, що предмет договору про надання готельних послуг має комплексний характер і складається із сукупності послуг, спрямованих на забезпечення тимчасового проживання гостя, які в інших випадках можуть бути предметом окремого договірного зобов'язання;

6) аргументовано доцільність законодавчого закріплення положення про заборону зміни ціни договору в односторонньому порядку;

7) доведено, що з метою гарантування права гостей на відшкодування моральної шкоди слід на законодавчому рівні закріпити положення про можливість стягнення з виконавця моральної шкоди за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг;

8) запропоновано встановити для виконавця готельних послуг відповідальність у вигляді залікової неустойки – штрафу за кожне правопорушення (на основі франкфуртської таблиці);

удосконалено:

9) визначення поняття «готель», під яким слід розуміти майновий комплекс, що відповідає вимогам стандартів, технічних регламентів відповідності, інших нормативних документів, призначений для тимчасового проживання і надання пов'язаних з ним додаткових послуг, номерний фонд якого складає мінімум 6 номерів;

10) підхід до розуміння бронювання, яке за своєю суттю є способом укладення договору про надання готельних послуг;

11) перелік істотних умов договору про надання готельних послуг, якими є умови про предмет та ціну;

12) положення про те, що якість готельних послуг, окрім умов договору про надання готельних послуг та вимог нормативно-правових актів, має також відповідати корпоративним стандартам, локальним правилам надання готельних послуг, якщо такі розроблені виконавцем;

набули подальшого розвитку:

13) позиція про те, що «послуга» та «обслуговування» є різними за своїм змістом та обсягом категоріями: перше носить правовий, а друге – економічний характер. Поняття «договір обслуговування» є значно ширшим, ніж поняття «договір про надання послуг», та включає в себе також роботи і товари. Надання готельних послуг є єдиним за своєю правовою природою зобов'язанням та опосередковується договором про надання послуг;

14) обґрунтування того, що критерієм віднесення певної послуги до основних чи додаткових готельних послуг є включення її до ціни номера. Основними готельними послугами є надання номера (ліжка-місця) для проживання, прибирання номера, зберігання речей, внесених до готелю, окрім зберігання грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей), та інші послуги, визначені обов'язковими вимогами нормативних документів (правил та стандартів) для певної категорії готелів. Найбільш поширеними видами послуг, які можуть бути як основними, так і додатковими, є послуги харчування, послуги із зберігання грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей), послуги зв'язку.

З урахуванням наведених вище положень розроблено ряд пропозицій щодо вдосконалення цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг шляхом внесення змін до Закону України «Про туризм», Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року № 19.

Практичне значення одержаних результатів. Основні положення дисертаційного дослідження, сформульовані висновки та пропозиції можуть бути використані у:

- науково-дослідній сфері – при проведенні подальших досліджень цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг;
- законотворчій діяльності – для вдосконалення норм чинного законодавства, яке регулює надання готельних послуг;
- правозастосовній діяльності – при розробці та укладенні договорів про надання готельних послуг, а також під час розгляду і вирішення судами справ, пов'язаних із невиконанням чи неналежним виконанням договору про надання готельних послуг;
- навчально-методичній роботі – при підготовці навчальних посібників, підручників, методичних рекомендацій для студентів вищих юридичних навчальних закладів, викладанні дисципліни «Цивільне право» та спецкурсу «Договірне право».

Апробація результатів дослідження. Основні наукові висновки пройшли апробацію на всеукраїнських науково-теоретичних та науково-практичних конференціях: «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (м. Івано-Франківськ, 26 квітня 2013 р.), «Сучасний стан і перспективи розвитку держави і права» (м. Дніпропетровськ, 13 – 14 грудня 2013 р.), «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (м. Івано-Франківськ, 16 травня 2014 р.), «Законодавство України: історія розвитку, соціальна обумовленість, якість, застосування та вдосконалення» (м. Запоріжжя, 5 – 6 грудня 2014 р.), «Юридичні наукові дискусії як фактор сталого розвитку правової доктрини та законодавства» (м. Київ, 10 – 11 квітня 2015 р.), «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (м. Івано-Франківськ, 15 травня 2015 р.).

Публікації. Основні теоретичні та практичні висновки, положення та пропозиції дисертації викладені в 11 наукових публікаціях, у тому числі 4 статтях в наукових фахових виданнях України, 1 статті у фаховому виданні іншої держави та в 6 тезах доповідей на науково-практичних заходах.

Структура дисертації. Дисертація складається зі вступу, 3 розділів, що містять 9 підрозділів, висновків, списку використаних джерел (231 найменування на 24 сторінках), додатку (на 8 сторінках). Загальний обсяг дисертації складає 242 сторінки, з яких основний текст – 209 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У **Вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертації, визначено зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами, сформульовано мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, охарактеризовано використані методи наукового пізнання, визначено наукову новизну дослідження, практичне значення одержаних результатів, наведено дані про апробацію результатів дисертаційного дослідження, а також про публікації за темою дисертації.

Розділ 1. «Готельні послуги: теоретико-правові аспекти регулювання» складається із трьох підрозділів, у яких здійснено аналіз стану наукової розробки

досліджуваної проблематики та методологія дослідження, вивчається історія становлення відносин з надання готельних послуг, нормативно-правові акти, які регулюють дані відносини, характеризуються ознаки готельних послуг і на їх основі визначається поняття «готельні послуги», проводиться співвідношення готельних послуг із суміжними правовими категоріями.

У межах підрозділу 1.1. «Стан наукового дослідження питань цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг та методологія дослідження» здійснюється огляд та дається загальна характеристики наукових праць у досліджуваній сфері, висвітлюються використані в роботі методи дослідження.

Правовому регулюванню відносин у сфері надання готельних послуг приділено багато уваги російськими вченими-правниками. В підрозділі стисло аналізуються дисертаційні дослідження: М. Б. Цалікової «Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг» (Краснодар, 2007 р.), А. В. Тихомирової «Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву» (Челябинск, 2008 р.), Д. А. Жмуліної «Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг» (Санкт-Петербург, 2009 р.).

Проте на даному етапі в українській правовій науковій літературі не проводилися комплексні дослідження та аналіз цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг. Наявні дисертаційні дослідження присвячені здебільшого аналізу окремих аспектів готельних послуг як одній із складових туристичної послуги (О. Ю. Серьогін «Правове регулювання міжнародних туристичних відносин» (2002 р.), М. М. Гудима «Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг» (2012 р.), М. М. Гудима «Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України», (2013 р.) та зобов'язань із надання послуг загалом (Н. В. Федорченко «Зобов'язання з надання послуг у цивільному праві України: теоретико-правові засади» (2015 р.).

Методологічною основою дисертаційного дослідження стали наступні методи наукового пізнання: діалектичний, історичний, комплексний, порівняльно-правовий, системного аналізу, аналізу та синтезу, абстрагування та узагальнення, формально-логічний, логіко-юридичний.

Підрозділ 1.2. «Історія становлення відносин з надання готельних послуг та еволюція їх нормативно-правового регулювання в Україні» присвячено аналізу історії розвитку відносин з приводу надання готельних послуг, розвитку їх нормативно-правового регулювання в Україні.

У дисертації відзначається, що історичне коріння готельних послуг містилося у писемних джерелах Стародавнього Єгипту, Вавилону, римському приватному праві.

Автором встановлено етапи нормативно-правового регулювання правовідносин із надання готельних послуг в незалежній Україні, серед яких: пострадянський (1991 – 1996 р.р.); перехідний (1996 – 2004 р.р.); сучасний (після 2004 р.).

Акцентовано увагу на наявності суттєвих суперечностей та неузгодженостей між нормативно-правовими актами у досліджуваній сфері. Свідченням цього є необхідність проходження обов'язкової «категоризації» шляхом добровільної сертифікації, використання поряд із терміном «готельні послуги» термінів «послуги

розміщення», «послуги з тимчасового розміщення», які є ширшими за змістом, тощо.

Обґрунтовано висновок про те, що вирішення проблеми відповідності готелю заявленому рівню «зірковості» полягає не у запровадженні обов'язкової сертифікації, а у здійсненні належного контролю за достовірністю інформації про готель з боку уповноважених органів та застосування мір відповідальності за виявлені порушення.

Доведено, що правове регулювання надання готельних послуг має здійснюватися в рамках одного підзаконного нормативно-правового акту.

У дисертації відзначається, що постійна міграція повноважень щодо регулювання готельних правовідносин від одного державного органу до іншого, від однієї сфери державного управління до іншої негативно впливає на нормативно-правове регулювання даних відносин. Так, у різні періоди готельна індустрія відносилась до сфери житлово-комунального господарства, молодіжної політики, спорту і туризму України, інфраструктури, а на даний час – економіки.

У підрозділі 1.3. *«Поняття, загальна характеристика та ознаки готельних послуг»* аналізується легальне визначення понять «готельні послуги», «готель», відповідні погляди вчених-цивілістів та вчених-економістів, формуються авторські дефініції даних категорій, виокремлюються ознаки готельних послуг та проводиться їх відмежування від суміжних правових категорій.

Автор прийшов до висновку, що, споживаючи готельні послуги, гість задовольняє насамперед потребу у тимчасовому проживанні, а розміщення в готелі є початковим етапом отримання готельних послуг.

У дисертації послуга розглядається як благо, що виражається у діяльності, яка не має уречевленого результату. Готельні послуги – це вид суспільного блага, що виражається у діяльності виконавця, яка спрямована на задоволення потреби особи (гостя) в тимчасовому проживанні в готелі та наданні інших, пов'язаних із таким тимчасовим проживанням, послуг.

Необґрунтованою є позиція щодо необхідності закріплення в законодавстві поняття «готельний продукт». Позаяк поняття «продукт» включає у себе як послуги, так і роботи та товари, то, відповідно визначення готельних послуг через категорію «готельний продукт» означатиме їх винесення за межі «послуг».

У дисертації відстоюється думка, що готель – це місце надання готельних послуг, майновий комплекс з необхідною інфраструктурою для їх надання. Доведено необґрунтованість виокремлення поняття «аналогічні засоби розміщення», як окремого, поряд з готелем, місця надання готельних послуг. Достатнім є виділення категорії «готель», який повинен мати необхідну мінімальну кількість номерів, а на інші засоби розміщення, які не відповідають вимогам, що ставляться до готелів, за необхідності, поширювати дію Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

Враховуючи правову природу готельних послуг, виділено наступні їх ознаки: відсутність матеріального результату; нездатність до зберігання; синхронність надання та отримання; невіддільність від джерела; ексклюзивність (винятковість); диференційованість (мінливість) якості; невичерпність; безповоротність; це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у

тимчасовому проживанні; професійність; цілодобовий характер; комплексність; наявність у змісті матеріальної та організаційної складової; споживчий характер.

Автором доведено, що готельні послуги мають комплексний характер, що означає включення до них ряду послуг, які в інших випадках носять самостійний характер і надання їх окремо врегульовано відповідними видами цивільно-правових договорів.

Готельні послуги складаються із основних та додаткових. Визначальною ознакою віднесення певної послуги, яка може бути надана виконавцем, до категорії основних є включення її до ціни номера (вартості готельних послуг). Запропоновано на науковому рівні в рамках основних виділяти основні обов'язкові (включаються до ціни номера відповідно до вимог нормативно-правових актів) та основні необов'язкові послуги (включаються до ціни номера за згодою сторін).

У дисертації проведено співвідношення готельних послуг із суміжними правовими категоріями. Так, готельні послуги охоплюються предметом туристичної послуги у випадку включення її у склад останньої. Також готельні послуги не слід ототожнювати із так званими «послугами соціальних готелів», позаяк останні носять соціально-побутовий характер та не є предметом цивільно-правового регулювання. Надання послуг соціальними готелями здійснюється в адміністративному порядку, а сам соціальний готель є закладом соціального захисту для бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі. Готельні послуги відрізняються від деяких видів медичних та санаторно-курортних послуг за метою отримання. Проживання в медичному чи санаторно-курортному закладі не є метою споживача, а необхідною умовою надання вказаних послуг.

Готельний номер призначений для тимчасового проживання, а отже, не є житлом в розумінні чинного законодавства і не може виступати предметом договору найму. Передання у тимчасове користування гостю готельного номера, як необхідна умова надання даного виду послуг, не виводить дане суспільне правовідношення з розряду послуг.

Розділ 2. «Правова природа договору про надання готельних послуг» складається з чотирьох підрозділів, у яких досліджуються договір про надання готельних послуг, характеризуються його сторони та їх основні обов'язки, аналізується порядок укладення договору, його істотні умови.

Підрозділ 2.1. «Поняття та загальна характеристика договору про надання готельних послуг» присвячено аналізу легального та доктринального визначення поняття договору про надання готельних послуг, дослідженню його юридичної природи.

Проаналізувавши різні наукові концепції, дисертант обґрунтовує висновок про відсутність підстав для виділення такої договірної конструкції як «договір обслуговування», адже її зміст (сукупність ідентифікаційних ознак) зводиться до того, що це публічний змішаний договір споживчого характеру.

Використання у чинних нормативно-правових актах понять «обслуговування» та «договір обслуговування» зумовлено тим, що це «спадок» радянського законодавства, яке не виділяло договорів про надання послуг і всі договірні відносини із громадянами розглядало через призму «обслуговування».

У дисертації надано правову кваліфікацію договору про надання готельних послуг, внаслідок чого встановлено, що він є консенсуальним, двостороннім, оплатним, міновим, остаточним, зобов'язальним, поіменованим, публічним, споживчим.

Доведено, що в контексті захисту прав «слабшої» сторони у даних правовідносинах найбільш доцільним є закріплення законодавчих гарантій захисту, які розроблені на основі моніторингу типових порушень, а тому застосування типових форм при укладенні договору про надання готельних послуг є виправданим. Укладаючи взаємопогоджуваний договір, споживач, якщо він не має фахових знань, не може себе уберегти від не вигідних йому умов. Тому, беручи до уваги специфіку сфери надання готельних послуг, незастосування типових форм тільки обтяжуватиме сторони.

У підрозділі 2.2. *«Сторони договору про надання готельних послуг»* досліджується поняття сторін договору про надання готельних послуг, їх правовий статус.

Вказано, що ще одним свідченням непослідовності нормотворця є іменування сторін договору про надання готельних послуг: готель, аналогічний засіб розміщення, інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення, – з одного боку та споживач, проживаючий, замовник – з іншого.

Дослідження правового статусу сторін дозволило сформулювати наступні їх визначення: виконавець – це суб'єкт підприємницької діяльності, основним видом діяльності якого є надання готельних послуг; замовник – це особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги.

Обґрунтовано, що отримувачем готельних послуг в будь-якому випадку виступає фізична особа, яка не завжди є їх замовником, для позначення якої слід ввести поняття «гість».

У підрозділі 2.3. *«Укладення договору про надання готельних послуг»* аналізується порядок укладення договору про надання готельних послуг, його форма та істотні умови.

Договір про надання готельних послуг укладається шляхом підписання сторонами договору або шляхом подання заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку.

Доведено, що договір про надання готельних послуг є укладеним з моменту акцепту пропозиції (підтвердження бронювання, підписання договору, перерахування коштів, якщо цього вимагає виконавець), а не з моменту оформлення документів на проживання, як це визначено Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

Аргументовано, що бронювання за своєю суттю не є окремим чи попереднім договором, а способом укладення договору про надання готельних послуг.

У дисертації встановлено, що істотними умовами договору про надання готельних послуг є предмет та ціна договору. У зв'язку з цим, не можемо погодитись із пропозиціями вчених щодо віднесення до істотних умов мети договору, прізвища, імені та по батькові гостя, а також позицією розробників проекту Закону України «Про туризм» у частині віднесення до істотних – умов про якість послуги, розрахункову годину, період надання послуг та строк договору.

Доведено, що предмет договору про надання готельних послуг носить комплексний характер, адже включає в себе набір послуг, які можуть бути об'єктом окремого договірної зобов'язання. Предметом договору про надання готельних послуг є діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання гостя в готелі та надання інших, пов'язаних із тимчасовим проживанням, послуг.

Акцентовано увагу на звичайних умовах договору про надання готельних послуг, зокрема умовах про строки та відповідальність. Адже, зважаючи на те, що договір про надання готельних послуг є договором приєднання, саме звичайні умови гарантують належний захист «слабшої» сторони.

Встановлено необґрунтованість визначення у Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг розрахункової години строком, який визначає час заїзду і виїзду з готелю, адже більшість виконавців через технологічні причини не можуть його дотримуватися, оскільки необхідним є час для прибирання номеру після від'їзду попереднього та заїздом наступного гостя.

Підрозділ 2.4. «Характеристика основних обов'язків виконавця та замовника за договором про надання готельних послуг» містить аналіз основних обов'язків сторін за договором про надання готельних послуг.

Детальна увага приділяється основним обов'язкам виконавця, до яких слід віднести наступні: у строк визначений договором чи нормативно-правовими актами надати гостю номер для проживання; надати готельні послуги в повному обсязі; надавати замовнику/гостю повну інформацію про послуги; надавати послуги належної якості; не надавати без згоди замовника/гостя додаткові послуги; не змінювати без згоди замовника/гостя ціну; надати документ(и), що підтверджують оплату готельних послуг.

Обґрунтовано, що обов'язок виконавця забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінної або вищої якості, поширюється не тільки на випадки відсутності вільних номерів, а й випадки, якщо наданий номер не відповідає вимогам, зазначеним у договорі, чи номер не може бути передано у строк, визначений договором.

У роботі вказується на те, що якість готельних послуг є доволі оціночною категорією. Тому для визначення якості слід також використовувати корпоративні стандарти, локальні правила надання готельних послуг, якщо такі розроблені виконавцем.

На основі аналізу умов договорів про надання готельних послуг, наявних у мережі Інтернет, запропоновано закріпити в Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг положення про заборону зміни ціни договору в односторонньому порядку.

Основним обов'язком замовника є обов'язок в порядку та строки, визначені договором, оплатити готельні послуги.

Розділ 3 «Захист прав споживачів готельних послуг» складається із двох підрозділів, у яких аналізуються форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг, досліджуються особливості цивільно-правової відповідальності виконавця за порушення зобов'язань перед споживачами готельних послуг.

Підрозділ 3.1. «Форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг» присвячено характеристиці форм захисту прав споживачів готельних послуг, а також виокремленню та аналізу основних способів захисту.

Доведено, що судовий захист прав споживачів готельних послуг є найбільш дієвим, проте проведений аналіз відомостей, які містяться у Єдиному державному реєстрі судових рішень, свідчить, що він використовується рідко. Очевидно, причинами цього є: незначний розмір завданої матеріальної шкоди; формальний підхід судів до стягнення моральної шкоди; тривалий розгляд справи; правова необізнаність споживачів; доволі значна вартість судових витрат порівняно із розміром завданої шкоди; складність доказування тощо.

Автор приходить до висновку, що необґрунтованим є віднесення до органів влади, які здійснюють захист прав споживачів готельних послуг, органів, які не наділені відповідними повноваженнями, зокрема місцевих державних адміністрацій, центрального органу виконавчої влади з питань туризму.

Визначено, що гість може використовувати такі способи самозахисту, як: розірвання договору про надання готельних послуг, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки; відмову від оплати додаткових послуг, наданих без його згоди; притримання оплати готельних послуг у випадку ненадання їх в повному обсязі тощо.

Можливість розірвання договору про надання готельних послуг в односторонньому порядку в одному випадку виступає як суб'єктивне право гостя за умови оплати фактично наданих виконавцем послуг, в іншому як спосіб захисту – за умови, що не усунуто недоліки протягом години із моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Автор доводить, що пред'явлення гостем відповідної вимоги має бути зафіксоване належним чином – шляхом внесення запису у книгу скарг та пропозицій, спеціально призначену для цього книгу тощо.

У дисертації відзначається, що відповідне зменшення ціни за надану послугу можливе за наявності взаємної домовленості замовника та виконавця. При цьому в Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг слід визначити строк, протягом якого виконавець зобов'язаний розглянути вимогу про зменшення ціни.

Такі способи захисту як усунення недоліків та зменшення ціни носять взаємовиключний характер та є альтернативними відносно один одного.

Автор відстоює думку, що гість не може вимагати відшкодування збитків у вигляді упущеної вигоди, адже метою отримання послуги є задоволення особистих потреб. У той же час таким правом наділений замовник – суб'єкт підприємницької діяльності.

У роботі критикується положення ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно якого під недоліком послуги слід розуміти також невідповідність продукції інформації про неї. Оскільки інформація про готельні послуги надається споживачу задовго до укладення договору, на стадії обрання найкращої пропозиції на ринку. Тобто порушення прав відбувається в момент надання завідомо недостовірної інформації про послугу, а не в процесі надання послуги. Недоліки в процесі надання послуги можуть бути викликані

«несвідомими» діями виконавця, недопрацюваннями персоналу тощо, тоді як недобросовісна реклама є «свідомою» дією, спрямованою на введення особи в оману щодо змісту та якості послуги.

При порушенні прав внаслідок недоліків послуги гість спочатку повинен вимагати усунення недоліків, і тільки у випадку недієвості даного способу захисту у нього виникає право на розірвання договору і відшкодування збитків. У той час, як право на відшкодування збитків, завданих споживачу послугами, що надані виконавцем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), не обмежене необхідністю попереднього застосування інших способів захисту.

У підрозділі 3.2. *«Особливості цивільно-правової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг»* аналізуються окремі аспекти цивільно-правової відповідальності виконавця готельних послуг, зокрема умови цивільно-правової відповідальності та основні її форми.

Автором обґрунтовано, що враховуючи споживчий характер договору про надання готельних послуг, необхідність максимально повно захистити права «слабшої» сторони, а також те, що виконавцем виступає суб'єкт господарювання, в Законі України «Про туризм» та Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг слід закріпити положення про відповідальність виконавця «без вини».

Доведено необхідність закріплення у Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг умови про відповідальність у вигляді неустойки (на основі франкфуртської таблиці). Така неустойка повинна бути заліковою і встановлюватися у вигляді штрафу за кожне правопорушення.

Винятком є порушення договору у вигляді несвоєчасного надання номера, за яке слід нараховувати пеню. Адже нарахування штрафу, тобто фіксованої суми, означатиме, що виконавцю буде байдуже, чи номер буде надано за годину, дві чи більше часу.

ВИСНОВКИ

У дисертаційному дослідженні було розглянуто ряд питань, які не були вирішені ні на нормативно-правовому рівні, ні в доктрині цивільного права, наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення проблем, які існують у сфері цивільно-правових відносин з приводу надання готельних послуг.

За результатами дослідження у висновках сформульовано найбільш важливі положення і пропозиції, надано рекомендації щодо вдосконалення чинного законодавства України, а саме:

1. З часу здобуття незалежності нормативно-правове регулювання відносин у сфері надання готельних послуг в Україні пройшло наступні етапи: а) пострадянський (1991 – 1996 р.р.), що характеризувався широким застосування законодавства колишнього СРСР; б) перехідний (1996 – 2004 р.р.) – характеризувався зміною підходів до правового регулювання надання готельних послуг, проте містив так званий «спадок» радянського законодавства; в) сучасний

(після 2004 р.) – готельні послуги виділяються в окрему галузь послуг, у нормативному регулюванні цілковитий відхід від стандартів СРСР.

2. Готель – це місце надання готельних послуг, тобто об'єкт майнових прав, що використовується суб'єктами підприємницької діяльності для надання готельних послуг, а не суб'єкт їх надання. Крім того, запропоновано абзац десятий статті 1 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР викласти в наступній редакції: «Готель – майновий комплекс, який відповідає вимогам стандартів, технічних регламентів відповідності, інших нормативних документів, призначений для тимчасового проживання і надання пов'язаних з ним додаткових послуг, номерний фонд якого складає мінімум 6 номерів».

3. Необґрунтованим є виділення поряд із готелем такого місця надання готельних послуг, як аналогічний засіб розміщення. По-перше, відсутні чіткі критерії поділу та відмінності в правовому регулюванні надання готельних послуг у названих видах засобів розміщення. По-друге, враховуючи те, що аналогічні засоби розміщення надають обмежені готельні послуги, неможливо в умовах такої обмеженості правильно визначити рівень обслуговування. Тому абзац дванадцятий слід вилучити зі статті 1 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.

4. Процедура обов'язкової сертифікації не гарантує належної якості готельних послуг, бо в такому випадку виконавець сприймає її як формальність на шляху до зайняття таким видом діяльності. У зв'язку із чим запропоновано частину 5 статті 19 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР викласти в наступній редакції: «Використання виконавцем категорії готелю без проходження процедури сертифікації забороняється. Використання виконавцем категорії готелю без проходження процедури сертифікації є підставою для притягнення виконавця до відповідальності за надання недостовірної інформації».

5. На основі аналізу легального визначення поняття «готельні послуги» виділено його недоліки (визначення даного поняття через категорію розміщення, можливість занадто широкого трактування, відсутність іншої діяльності, пов'язаної із тимчасовим проживанням) та запропоновано абзац одинадцятий статті 1 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР викласти в наступній редакції: «Готельні послуги – діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання гостя в готелі та надання інших, пов'язаних із таким тимчасовим проживанням, послуг. Готельні послуги складаються із основних і додаткових».

6. Виокремлено як загальні, так і спеціальні ознаки готельних послуг. До останніх слід віднести наступні: це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні; професійність; цілодобовий характер; комплексність; наявність у змісті матеріальної та організаційної складової; споживчий характер.

7. Акцентовано увагу на недоліках легального визначення досліджуваного договору та запропоновано ч.1 ст. 22 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР викласти в наступній редакції: «За договором про надання готельних послуг одна сторона (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 друга сторона (замовник) зобов'язується оплатити виконавцеві зазначені послуги».

8. Виправданим є застосування типових форм при укладенні договору про надання готельних послуг. Адже, зважаючи на специфіку сфери надання готельних послуг, незастосування типових форм тільки обтяжуватиме сторони.

9. Сторонами договору про надання готельних послуг є замовник та виконавець, проте споживачем готельних послуг у будь-якому випадку виступатиме фізична особа, яку запропоновано іменувати «гість».

10. Бронювання готельного номера є способом укладення договору про надання готельних послуг, а не окремим чи попереднім договором. Частину 5 статті 22 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР слід викласти у наступній редакції: «Договір про надання готельних послуг укладається як шляхом безпосереднього підписання сторонами договору (єдиного документа), так і шляхом прийняття виконавцем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка».

11. Основними обов'язками виконавця готельних послуг є: у строк визначений договором чи нормативно-правовими актами, надати гостю номер для проживання; надати готельні послуги в повному обсязі; надавати замовнику/гостю повну інформацію про послугу; надавати послуги належної якості; не надавати без згоди замовника/гостя додаткові послуги; не змінювати без згоди замовника/гостя ціну; надати документ(и), що підтверджують оплату готельних послуг. Основним обов'язком замовника є обов'язок в порядку та строки, визначені договором, оплатити готельні послуги.

12. З метою гарантування права гостей на відшкодування моральної шкоди слід закріпити положення про можливість стягнення моральної шкоди за невиконання чи неналежне виконання договору, виклавши абзац 2 статті 33 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР у наступній редакції: «Турист (гість) має право на відшкодування заподіяної йому моральної (немайнової) шкоди внаслідок невиконання чи неналежного виконання договору».

13. Обґрунтовано необхідність закріплення в Законі України «Про туризм» та Правилах надання готельних послуг положення про заборону зміни виконавцем ціни договору в односторонньому порядку, доповнивши абзацом наступного змісту: «Виконавець має право змінювати ціну договору, в тому числі при бронюванні, виключно за згодою гостя/замовника. Умова про можливість зміни ціни договору без отримання письмової згоди гостя/замовника є нікчемною».

14. Найбільш доцільно було б встановити для сфери готельних послуг пріоритетною відповідальність саме у вигляді залікової неустойки – штрафу за кожен вид правопорушення на основі франкфуртської таблиці. У зв'язку з цим Правила надання готельних послуг слід доповнити п. 5.7. наступного змісту: «У випадку невиконання чи неналежного виконання договірних зобов'язань виконавець сплачує штраф у розмірі, який визначається додатком до цих Правил, за винятком встановленим абзацом другим даного пункту.

У випадку ненадання готельного номеру у строк, визначений договором чи законодавством, виконавець сплачує пеню за кожен годину прострочення у розмірі

9 відсотків від добової вартості послуг. Нарахування пені припиняється з моменту надання номера чи розміщення гостя в іншому готелі, згідно п. 5.3. даних Правил.

Виконавець зобов'язаний відшкодувати замовнику/гостю завдані невиконанням чи неналежним виконанням збитки лише в тій частині, в якій вони не покриті неустойкою».

15. На основі проведеного дослідження розроблено проект Наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі України «Про внесення змін до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (додаток А).

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

1. Устінський А. В. Поняття готельної послуги: цивільно-правовий аспект / А. В. Устінський // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : Збірник наукових статей. – 2014. – Вип. 34. – С. 192–201.
2. Устінський А. В. Аналіз ознак готельних послуг / А. В. Устінський // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». – 2014. – Вип. 2. – Том 1. – С. 236–241.
3. Устінський А. Поняття договору про надання готельних послуг / А. Устінський // Науково-практичний журнал «Jurnalul juridic national: teorie și practică». – 2014. – № 6 (10). – С. 153–157.
4. Устінський А. В. Укладення договору про надання готельних послуг за допомогою мережі Інтернет [Електронний ресурс] / А. В. Устінський // Електронне наукове видання «Юридичний науковий електронний журнал». – 2015. – № 2. – С. 90–93. – Режим доступу: http://spfi.com.ua/wp-content/uploads/2015/09/lsej.org_ua-j_2_2015.pdf.
5. Устінський А. В. Щодо питання про відповідальність за договором про надання готельних послуг / А. В. Устінський // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». – 2016. – Вип. 36. – Том 1. – С. 144–147.
6. Устінський А. В. Правове регулювання готельних послуг за законодавством України / А. В. Устінський // Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина : Матеріали щорічної Всеукр. наук.-практ. конф. (Івано-Франківськ, 26 квітня 2013 р.). – Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2013. – С. 103–106.
7. Устінський А. В. «Готельна послуга» чи «готельний продукт» як предмет договору про надання готельних послуг / А. В. Устінський // Сучасний стан і перспективи розвитку держави і права : Матеріали V Міжнар. наук. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених (Дніпропетровськ, 13–14 грудня 2013 р.) / За заг. ред. В. І. Карплюка та С. І. Полякова. – Дніпропетровськ : Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара, 2013. – С. 204–206.
8. Устінський А. В. Співвідношення готельних послуг та послуг соціальних готелів / А. В. Устінський // Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина : Матеріали щорічної Всеукр. наук.-

практ. конф. (Івано-Франківськ, 16 травня 2014 р.). – Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2014. – С. 89–91.

9. Устінський А. В. Сторони договору про надання готельних послуг / А. В. Устінський // Законодавство України: історія розвитку, соціальна обумовленість, якість, застосування та вдосконалення : тези доповідей міжнар. наук.-практ. конф. (Запоріжжя, 5–6 грудня 2014 р.) / За заг. ред. Т. О. Коломієць. – Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2014. – С. 53–56.

10. Устінський А. В. Момент укладення договору про надання готельних послуг / А. В. Устінський // Юридичні наукові дискусії як фактор сталого розвитку правової доктрини та законодавства : Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 10–11 квітня 2015 р.) : у 2-х ч. – К. : Центр правових наукових досліджень, 2015. – Ч. 1. – С. 92–94.

11. Устінський А. В. Строки за договором про надання готельних послуг / А. В. Устінський // Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина : Матеріали щорічної Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених та аспірантів присвяченої 75-річчю Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (Івано-Франківськ, 15 травня 2015 р.) – Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2015. – С. 58–61.

АНОТАЦІЯ

Устінський А. В. Цивільно-правове регулювання відносин у сфері надання готельних послуг. – *На правах рукопису.*

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук зі спеціальності 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. – Національна академія внутрішніх справ. – Київ, 2016.

У дисертації здійснено комплексне наукове дослідження теоретичних і практичних проблем цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг.

Проаналізовано чинні нормативно-правові акти, які регулюють відносини у сфері надання готельних послуг.

Сформульовано авторські визначення понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг», виокремлено ознаки готельних послуг, проведено відмежування готельних послуг від суміжних правових категорій.

З'ясовано правову природу договору про надання готельних послуг, досліджено його суб'єктний склад, проаналізовано порядок укладення та виділено його істотні умови. Розглянуто основні обов'язки сторін.

Дано характеристику формам та способам захисту споживачів готельних послуг. Досліджено особливості цивільно-правової відповідальності виконавця за порушення умов договору.

На основі проведеного дослідження сформульовано теоретичні висновки та пропозиції щодо вдосконалення норм чинного законодавства у досліджуваній сфері,

зокрема розроблено проект наказу «Про внесення змін до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг».

Ключові слова: готель, готельні послуги, договір про надання готельних послуг, договір на готельне обслуговування, замовник, виконавець, гість, бронювання, тимчасове проживання.

АННОТАЦИЯ

Устинский А. В. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере предоставления гостиничных услуг. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук по специальности 12.00.03 – гражданское право и гражданский процесс; семейное право; международное частное право. – Национальная академия внутренних дел. – Киев, 2016.

В диссертации осуществлено комплексное научное исследование теоретических и практических проблем гражданско-правового регулирования отношений в сфере предоставления гостиничных услуг.

Автором детально проанализированы действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере предоставления гостиничных услуг, обнаружены недостатки, противоречия и пробелы в них. Осуществлена периодизация этапов нормативно-правового регулирования предоставления гостиничных услуг в Украине, среди которых: постсоветский, переходный, современный.

На основании анализа подходов, сложившихся в науке гражданского права и легальных определений сформулировано авторские дефиниции понятий «отель», «гостиничные услуги», «договор о предоставлении гостиничных услуг».

Обосновано, что отель является местом, а не субъектом предоставления гостиничных услуг. Доказана беспочвенность выделения рядом с отелем «аналогичного средства размещения» как места предоставления гостиничных услуг.

Выделены признаки гостиничных услуг, в частности специальные: это вид общественного блага, с помощью которого удовлетворяется потребность человека во временном проживании; профессионализм; круглосуточный характер; комплексность; наличие в содержании материальной и организационной составляющей; потребительский характер.

Сделан вывод, что основой гостиничных услуг являются не услуги по размещению, а услуга по временному проживанию, ведь, потребляя гостиничные услуги, гость удовлетворяет потребность во временном проживании.

Определено правовую природу договора о предоставлении гостиничных услуг. На основании анализа различных научных концепций обоснованно отсутствие оснований для выделения такой договорной конструкции как «договор обслуживания» и доказано, что предоставление гостиничных услуг опосредуется договором о предоставлении гостиничных услуг.

Договор о предоставлении гостиничных услуг является консенсуальным, двусторонним, возмездным, меновым, окончательным, обязывающим, поименованным, публичным, потребительским.

Установлено, что предмет договора о предоставлении гостиничных услуг носит комплексный характер, то есть включает в себя набор услуг, которые в других случаях выступают предметом самостоятельного договорного обязательства.

Проведен анализ субъектного состава договора и обоснован вывод, что его сторонами являются заказчик и исполнитель. Однако получателем гостиничных услуг в любом случае будет выступать физическое лицо, не всегда выступающее их заказчиком, для обозначения которого следует ввести понятие «гость».

Доказано, что договор о предоставлении гостиничных услуг может быть заключен в простой письменной форме или путем бронирования посредством почтовой, телефонной или другой связи. Обосновано, что бронирование по своей сути не является отдельным или предварительным договором, а является способом заключения договора о предоставлении гостиничных услуг. Существенными условиями договора о предоставлении гостиничных услуг являются условия о предмете и цене.

Охарактеризованы основные обязанности сторон по договору. Диссертантом аргументировано необходимость использования для определения качества гостиничных услуг корпоративные стандарты, локальные правила предоставления гостиничных услуг, если такие разработаны исполнителем.

Сделан вывод, что необоснованным является отнесение к органам власти, осуществляющих защиту прав потребителей гостиничных услуг, органов, которые не наделены соответствующими полномочиями.

Дана характеристика таким способам самозащиты гостя, как: расторжение договора о предоставлении гостиничных услуг, если отель в установленный срок не устранил недостатки; отказ от оплаты дополнительных услуг, предоставленных без его согласия; удержание оплаты гостиничных услуг в случае непредоставления их в полном объеме.

Обоснована необходимость закрепления в действующем законодательстве положения о возможности взыскания морального вреда за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора о предоставлении гостиничных услуг.

Доказано, что гостиничные услуги характеризуются широкой вариативностью возможных случаев ненадлежащего исполнения условий договора о предоставлении гостиничных услуг, которые приводят к нанесению гостю вреда. Однако, закрепленная в действующем законодательстве ответственность в виде возмещения убытков, не гарантирует надлежащей защиты прав потребителей. Поэтому предлагается установить ответственность за ненадлежащее исполнение договора в форме зачетной неустойки в виде штрафа за каждое нарушение, который определяется в процентном отношении от стоимости услуг.

В результате проведенного исследования сформулированы теоретические выводы и предложения по совершенствованию норм действующего законодательства в исследуемой сфере, в частности разработан проект приказа «О внесении изменений в Правила пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг».

Ключевые слова: гостиница, гостиничные услуги, договор о предоставлении гостиничных услуг, договор на гостиничное обслуживание, заказчик, исполнитель, гость, бронирование, временное проживание.

SUMMARY

Ustinsky A. The civil regulation of relations in the sphere of hotel services. – Manuscript.

The dissertation for the scientific degree of Candidate of Science of Law on specialty 12.00.03 – Civil Law and Civil Process; Family Law; International Private Law. – National Academy of Internal Affairs. – Kyiv, 2016.

The thesis presents a comprehensive scientific study of theoretical and practical problems in civil law regulation of relations in the sphere of hotel services.

The author analyzed the current legislation that regulates relations in the sphere of hotel services.

Furthermore, the author formulated definitions of the «hotel», «hotel services», «contract for the provision of hotel services», distinguished factors of hotel services, conducted the differentiation between the hotel services and related legal categories.

During the research the legal nature of the contract for hotel services, its subject matter, the procedure for conclusion was analyzed and studied and its essential terms have been highlighted. The basic obligations of the parties have been considered.

The author defined forms and methods of protecting consumers of hotel services. Also, the features of the performer's civil liability for breach of contract have been investigated.

Author conducted conclusions and reasonably specific proposals for improving the current legislation in the sphere of the research, namely the Draft Order «On amendments to Hotels rules and similar accommodation and hotel services».

Keywords: hotel, hotel services, contract for the provision of hotel services, contract for hotel services, the customer, performer, guest, booking, temporary accommodation.