

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА»**

На правах рукопису

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

Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата юридичних наук

Науковий керівник:

Банасевич Ірина Іванівна

кандидат юридичних наук, доцент

Івано-Франківськ – 2016

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	5
 РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНІ ПОСЛУГИ: ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕГУЛЮВАННЯ.....	13
1.1. Стан наукового дослідження питань цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг та методологія дослідження.....	13
1.2. Історія становлення відносин з надання готельних послуг та еволюція їх нормативно-правового регулювання в Україні.....	18
1.3. Поняття, загальна характеристика та ознаки готельних послуг.....	34
Висновки до першого розділу.....	81
 РОЗДІЛ 2. ПРАВОВА ПРИРОДА ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	87
2.1. Поняття та загальна характеристика договору про надання готельних послуг.....	87
2.2. Сторони договору про надання готельних послуг.....	106
2.3. Укладення договору про надання готельних послуг.....	111
2.4. Характеристика основних обов'язків виконавця та замовника за договором про надання готельних послуг.....	138
Висновки до другого розділу.....	152
 РОЗДІЛ 3. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	156
3.1. Форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг.....	156

3.2. Особливості цивільно-правової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг.....	186
Висновки до третього розділу.....	203
ВИСНОВКИ.....	206
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	210
ДОДАТКИ.....	235

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВТО – Всесвітня туристська організація

ГК РФ – Цивільний (Гражданский) кодекс Російської Федерації

ГК України – Господарський кодекс України

ГОСТ – Державний стандарт (Государственный стандарт)

Держпродспоживслужба – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

Держспоживінспекція – Державна інспекція з питань захисту прав споживачів

ДСТУ – Державні стандарти України

КМУ – Кабінет Міністрів України

ООН – Організація Об'єднаних Націй

Правила користування комунальними готелями – Правила користування комунальними готелями України, затверджені наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 12.07.1996 р. № 58

Правила надання готельних послуг – Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року № 19

Мінекономрозвитку – Міністерство економічного розвитку і торгівлі

МОЗ – Міністерство охорони здоров'я

РРФСР – Російська Радянська Федеративна Соціалістична Республіка

СРСР – Союз Радянських Соціалістичних Республік

ЦК України – Цивільний кодекс України від 16.01.2003 року

ЦК УРСР – Цивільний кодекс Української Радянської Соціалістичної Республіки від 18.07.1963 року

ВСТУП

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. Підопригори, В. В. Рєзникової, 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), характеристиці 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 (ліжко-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.

РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНІ ПОСЛУГИ: ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕГУЛЮВАННЯ

1.1. Стан наукового дослідження питань цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг та методологія дослідження

Необхідною умовою проведення наукового дослідження є аналіз та висвітлення основних етапів розвитку наукової думки за розв'язуваною проблемою.

В умовах ринкової економіки сфера послуг займає домінуюче становище, важливою складовою якої є надання готельних послуг. Проте у вітчизняній юридичній літературі правове регулювання діяльності із надання готельних послуг малодосліджене. Основною причиною цього є насамперед те, що готельний бізнес є явищем новим для нашої економіки.

На даному етапі в українській правовій науковій літературі не проводилися комплексні дослідження та аналіз цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг.

Здебільшого приділялася увага готельним послугам як одній із складових туристичної послуги. Зокрема, йдеться про дисертації О. Ю. Серьогіна «Правове регулювання міжнародних туристичних відносин» (К., 2002 р.), Марії Мирославівни Гудими «Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг» (Івано-Франківськ, 2012 р.), Мирослави Мирославівни Гудими «Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України» (Івано-Франківськ, 2013 р.).

О. Ю. Серьогіним проведено аналіз істотних умов, прав та обов'язків сторін за договором надання послуг розміщення (саме так, на думку вченого, слід іменувати договір про надання готельних послуг) з урахуванням міжнародних конвенції, які регулюють надання готельних послуг.

Марія Мирославівна Гудима характеризує готельні послуги як складову комплексної туристичної послуги іменує їх як послуги розміщення. Автор звертає увагу на відмінні риси договору про надання туристичних послуг та договору про надання готельних послуг.

Окремі аспекти готельних послуг досліджено в дисертації Н. В. Федорченко «Зобов'язання з надання послуг у цивільному праві України: теоретико-правові засади» (К., 2015 р.).

Досліджувана проблематика частково висвітлювалася у статтях Ю. Г. Коросташивець, а саме: «Визначення поняття «готель» та «аналогічні засоби розміщення» за законодавством України» (2012 р.), «Правова характеристика договору на готельне обслуговування» (2013 р.), «Захист прав споживачів готельних послуг» (2013 р.).

Тобто вітчизняними вченими-цивілістами досліджувалися тільки окремі аспекти цивільно-правових відносин у сфері надання готельних послуг в рамках аналізу туристичних відносин та зобов'язань із надання послуг загалом.

Поза увагою науковців залишилось дослідження історії нормативно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг в Україні, а також сучасного його стану; визначення категорій «готельні послуги» та «готель»; виокремлення ознак готельних послуг; договору про надання готельних послуг, його сторін та їх обов'язків за договором, істотних умов, порядку укладення, в тому числі правова природа бронювання готельного номера. Важливим є вивчення проблемних питань захисту прав споживачів готельних послуг, зокрема закріплення ефективних способів та мір відповідальності виконавців.

Крім того, необхідним є розроблення пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання досліджуваних відносин.

Разом з тим готельні послуги є предметом досліджень багатьох вчених-економістів, серед яких З. А. Балченко, М. В. Боровська, Е. Н. Граніна, С. Д. Ільєнков, Л. А. Кальченко, Ю. А. Маначинська, О. Я. Опанащук, В. М. Ячмельова та інші. У роботах названих вчених здебільшого

охарактеризовано окремий вид економічних зв'язків, що складаються у даних правовідносинах.

У той же час правове регулюванню відносин у сфері надання готельних послуг перебувало у полі уваги російських вчених-правників, зокрема слід назвати 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.). Окремі питання правого регулювання відносин у сфері надання готельних послуг представлені в роботах Е. Л. Писаревского, Л. В. Санникової, Л. К. Садардиной, А. Є. Толстової, Є. Н. Кирьянова.

М. Б. Цаліковою проведено аналіз змісту та обсягу поняття «готельна послуга», сформульовано його визначення та запропоновано виділення такого об'єкта договору на надання послуг як готельний продукт; розглянуто зміст і специфіку договору на реалізацію готельного продукту; дано огляд історії становлення та розвитку діяльності з надання готельних послуг; охарактеризовано договірне готельне зобов'язання з точки зору його об'єкта, суб'єктів та змісту; досліджено передбачені правом способи і засоби захисту сторін договору на надання готельних послуг; дано теоретичне обґрунтування деяким варіантам вирішення проблем якості готельного обслуговування.

У дисертаційному дослідженні А. В. Тихомирової «Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву» виділено ознаки готельної послуги, досліджено критерії якості готельної послуги, які лягли в основу класифікації готелів; виявлені договірні зв'язку сфери готельних послуг; визначена правова природа відносин щодо здійснення бронювання номера (місця в номері) готелі; встановлено юридичну природу договору на надання готельних послуг.

Д. А. Жмуліна у своїй роботі аналізує основні етапи становлення і розвитку відносин з надання готельних послуг; економічну і правову природу готелю, готельних послуг, форми і методи державного регулювання готельної діяльності;

правову природу договору про надання готельних послуг, його умови, права та обов'язки сторін; деякі особливості внесення змін та розірвання договору про надання готельних послуг, а також особливості цивільно-правової відповідальності за договором.

Проте наведені вище дослідження базуються на нормативній базі Російської Федерації, яка є відмінною від української. Деякі теоретичні положення російських вчених можуть бути використані в роботі, проте вони не вирішують поставлених завдань даного дисертаційного дослідження, в тому числі щодо комплексного дослідження цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг.

Таким чином, ступінь наукової розробки досліджуваної проблематики є недостатнім, а відсутність ґрунтовних праць, присвячених цивільно-правовому регулюванню готельних послуг в Україні, свідчить про актуальність обраної теми.

Дослідження цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг зумовлює необхідність вибору відповідних методів наукового пізнання.

Методи дослідження, які використовувалися під час роботи над дисертацією, обрані відповідно до мети та завдань дослідження з урахуванням його об'єкта та предмета.

Метод – сукупність заходів, прийомів чи операцій практичного або теоретичного опанування дійсності, підпорядкованих вирішенню конкретної задачі. Метод – це спосіб дослідження, інструмент для вирішення головного завдання науки – відкриття об'єктивних законів дійсності. Фактично різниця між методом та теорією має функціональний характер: формуючись як теоретичний результат попереднього дослідження, метод виступає як вихідний пункт та умова майбутніх досліджень [1, с. 20].

Беручи до уваги специфіку досліджуваної теми, методологічною основою дисертаційного дослідження стануть як загальнонаукові, так спеціальні методи пізнання правових явищ.

Діалектичний метод відноситься до загальнонаукових методів наукового

пізнання та полягає у використанні законів і принципів філософії, зокрема взаємозв'язку і взаємообумовленості явищ.

Діалектичний метод буде застосовуватися протягом усього дослідження та дозволить всебічно вивчити об'єкт і предмет дослідження, зокрема з'ясувати сутність таких понять: «готельні послуги», «готель», «договір про надання готельних послуг».

Історичний метод дозволяє дослідити розвиток певних процесів у хронологічній послідовності та виявити при цьому певні закономірності чи суперечності. Даний метод ми використаємо для з'ясування історії становлення відносин з приводу надання готельних послуг та виділення етапів нормативно-правового регулювання правовідносин із надання готельних послуг в Україні.

За допомогою комплексного методу буде проаналізовано зміст нормативно-правових актів, які регулюють цивільно-правові відносини у сфері надання готельних послуг.

Порівняльно-правовий метод дозволяє виявити подібні та відмінні ознаки досліджуваних явищ. Його застосування дасть можливість спів нести поняття готельних послуг із суміжними правовими категоріями, здійснити аналіз положень національного та зарубіжного законодавства в сфері надання готельних послуг, а також наукових підходів вітчизняних і зарубіжних учених, які стосуються предмету дослідження.

Метод системного аналізу полягає у вивченні правових явищ як цілісної системи. Він застосовуватиметься для визначення правової природи договору про надання готельних послуг.

Аналіз – це процес розкладання цілого на складові частини, а синтез – поєднання різних елементів в єдине ціле. Метод абстрагування дає можливість мислено відволікатися від неістотних властивостей досліджуваних явищ. Метод узагальнення означає перехід від однієї думки до іншої, більш загальної.

Методи аналізу та синтезу використовуватимуться при дослідженні порядку укладення договору про надання готельних послуг та характеристиці основних обов'язків виконавця і замовника, а також опрацюванні матеріалів судової

практики. А методи абстрагування та узагальнення використовуватимуться при розробці дефініцій досліджуваних категорій.

Формально-логічний метод слугуватиме нам для дослідження змісту правових категорій та виявлення суперечностей в чинному законодавстві, яке регулює відносини у сфері надання готельних послуг та понятійному апараті, який використовується в теорії.

Логіко-юридичний метод полягає у використанні правил формальної логіки для пізнання правових явищ, зокрема при формуванні та розкритті юридичних понять. За допомогою логіко-юридичного методу формуватимуться пропозиції щодо вдосконалення чинного законодавства.

Підсумовуючи викладене, хочемо зазначити, що використана методологічна база наукового дослідження дозволяє забезпечити достовірність отриманих результатів, сформованих висновків та вирішити покладені перед дослідником завдання.

1.2. Історія становлення відносин з надання готельних послуг та еволюція їх нормативно-правового регулювання в Україні

Поява перших готелів, користування послугами готелів, правове регулювання цієї діяльності має досить давню історію.

Виникнення готелів пов'язано насамперед із розвитком торгівлі, мандрівництва, паломництва.

Найдавніші згадки про місця для розміщення подорожніх можна знайти в писемних джерелах Стародавнього Єгипту. Згадки про перші праобрази готелів містяться в давніх манускриптах, одним з яких є кодекс, написаний за царя Вавилону Хаммурапі [2, с. 19].

Готелі існували в Стародавній Греції, на території теперішнього Південного Іраку (уже в V тис. до н. е.), Римській імперії.

В основу організації готельної справи в Римській імперії було покладено розроблену державною владою певну класифікацію готелів. Функціонували два типи готелів: лише для патриціїв (мансіонес) і для плебеїв (стабулярії) [3, с. 167].

Про те, наскільки глибоко і всебічно були розвинуті у давнину заклади, що надавали притулок подорожнім, може свідчити хоча б той факт, що римським законодавством була передбачена особлива відповідальність такого закладу за речі гостя [4, с. 5].

Згадка про праобраз сучасних готелів є й у Біблії. У Новому Завіті читаємо: «І породила вона свого Первенця Сина, і Його сповила, і до ясел поклала Його, бо в заїзді місця не стало для них» (Лук. 2:7) [5, с. 1139].

Одним із найзначиміших юридичних актів, що регулював надання послуг готелями у Середньовіччі, був едикт імператора Великої Римської імперії Карла Великого (768 – 814 р. р.).

Вказаний едикт накладав на монастирі та церкви обов'язок утримання «госпіцій», які надавали мандрівникам нічліг, харчування, лікувальну допомогу і ванну. Особливий розвиток ці «госпіції» одержали у Швейцарії, яка завдяки цьому має найстаріші готельні традиції і сьогодні користується у світі найвищим авторитетом у цій галузі [3, с. 168].

Діяльність гостинних дворів у Середньовіччі регламентувалась спеціальними правилами, що мали назву «скрій». Ці правила встановлювали порядок взаємин мешканців двору між собою і з місцевим населенням, визначали вимоги до поведінки, проведення торгових операцій тощо. Особливо акцентувалась увага на вимогах стосовно безпеки життя, майна клієнтів і житла [6, с. 23].

У XIII-XIV ст. у зв'язку із зростанням і розвитком ремесла та торгівлі, пожвавленням внутрішніх і міжнародних економічних зв'язків у Європі, широкого поширення набула система тимчасового проживання за плату в готелях [7].

У XV столітті у Московській державі з'являється досить розвинена мережа шляхів і поштових станцій (ямів), що перебували у віданні Ямського приказу – закладу, що відав ямською, тобто поштовою справою [7].

Починаючи із XVI століття готельне господарство Європи продовжує активніше розвиватися, з'являються праобрази готелів у Сполучених Штатах Америки.

Варто зазначити, що слово «готель» з'явилося у XVIII ст. У Франції спочатку готелем іменували багатоквартирну будівлю, в якій квартири здавалися на місяць, на тиждень і навіть на один день. Незабаром цей термін широко поширився і в Америці [8, с. 18].

У XIX-XX ст. індустрія гостинності перетворилася у важливу галузь, жорсткішою стала конкуренція. А після Другої світової війни готельне господарство розвинених країн перетворилося на значну галузь – «готельну індустрію» [6, с. 28]. Для цього періоду характерним було будівництво великої кількості готелів, збільшення конкуренції і, як наслідок, постійне вдосконалення стандартів якості для даного виду послуг. Також почали створюватися готельні мережі та союзи власників готелів.

Серед перших закладів гостинності у Київській Русі відомі постоялі двори, розташовані один від одного на відстані кінного переходу, які тоді називалися «ями» [9, с. 178].

Київський князь Володимир Мономах у «Повчанні» заповідає синам з повагою ставитися до гостей, оскільки ці люди «мимоходячи рознесуть по світу добру або лиху вість» [9, с. 178].

Послуги розміщення та харчування, пропоновані на постоялих дворах у ямських селищах, логічно доповнювали основні послуги, які надавали ямщики, – тримати коней і перевозити «за государевим наказом» усіх, хто мав спеціальний дозвіл («грамоту») чи платив гроші. Постоялі двори вздовж доріг проіснували досить довго, аж до середини XIX ст., а подекуди й довше. Їхній розвиток різко зупинився у зв'язку з появою й поширенням залізниць. І тільки інтенсивний

розвиток автомобільних перевезень знову повернув увагу до традиційних готелів уздовж доріг у вигляді мотелів [3, с.168].

Помітний розвиток готельного господарства у царській Росії спостерігається у другій половині XIX ст. [6].

В Україні, насамперед в Києві та інших великих містах, готельна сфера почала швидко розвиватися в другій половині XIX ст. Поштовхом для розбудови готелів стало відкриття у 1889 р. регулярного залізничного сполучення, що зумовило збільшення кількості подорожуючих, які прибували до Києва [9, с. 179].

У другій половині XIX – початку XX ст. у Східній Галичині, що на той час входила до складу Австро-Угорщини, сфера гостинності характеризувалась високим розвитком. Майже у кожному містечку діяли невеликі готелі, ресторани, кав'ярні. У Галичині значно поширені були пансіонати – мебльовані кімнати, створені на зразок західноєвропейських і розраховані на тривале перебування гостей. Вони мали менші розміри, ніж готелі, характеризувались сімейним затишком. Кімнати для сну надавали окремо, їдальня та салон були спільними [9, с. 181-182].

Проте Перша світова війна та Велика Жовтнева революція 1917 р. призвели до занепаду готельної справи в колишній Російській імперії та відповідно й в Україні.

Крім того, після Великої Жовтневої революції практично все майно було націоналізовано, в тому числі готелі.

У межах Західної України (у складі Польщі, Чехословаччини та Румунії) готельні підприємства перебували в приватному володінні, що сприяло кращому матеріальному забезпеченню, організації обслуговування. Суттєва ознака готельної сфери — достатньо чисельна мережа невеликих закладів, зорієнтованих на обслуговування різних категорій населення [9, с. 183].

Постановою Ради Праці і Оборони СРСР від 11 квітня 1929 р. «Про організацію всесоюзного акціонерного товариства з іноземного туризму в СРСР» [2], на дане товариство було покладено виконання всієї роботи із залучення та обслуговування іноземних туристів і екскурсантів в СРСР.

Обслуговування громадян СРСР в готелях відносилося до галузі побутового обслуговування населення.

Зважаючи на те, що ні Цивільний кодекс 1922 р. [10], ні Цивільний кодекс УРСР 1963 р. [11] не виділяли послуги як окрему групу договорів, про готельні послуги як такі не йшлося.

Загалом, характеризуючи нормативні акти радянського періоду у галузі готельного господарства, приходимо до висновку, що вони носили здебільшого організаційний характер та були спрямовані на організацію будівництва нових готелів, визначали нормативи цін на номери, нормативи чисельності співробітників готелів, нормативи використовуваного в готелях інвентарю, вимоги до безпеки тощо. Тобто підтримували плановий характер економіки в цілому. Як приклад, можна навести Постанову Ради Міністрів СРСР від 14.02.1952 р. № 770 «Про заходи, пов'язані зі зниженням плати за номери в готелях» [12], Постанову Ради Міністрів СРСР від 26.08.1977 р. № 781 «Про заходи щодо подальшого поліпшення обслуговування населення в готелях» [13], Постанову Державного комітету цін при Раді Міністрів СРСР «Прейскурант № К-05-1979 на послуги готелів» від 02 березня 1979 р. № 154 [14], Постанову Державного комітету СРСР з праці та соціальних питань, Секретаріату Всесоюзної центральної ради професійних спілок від 27.11.1985 р. № 374/25-45 «Про порядок і норми видачі форменого одягу працівникам готелів комунального господарства, в яких надаються місця іноземцям» [15], Нормативи чисельності інженерно-технічних працівників і службовців об'єднань готельного господарства та готелів [16] та ін.

Як зазначає Є. Писаревський, у СРСР правове регулювання готельної діяльності здійснювалося в рамках відомчої нормотворчості (Міністерство житлово-комунального господарства РРФСР, Держкомінтурист СРСР, Центральна рада з туризму та екскурсій ВЦРПС) [17].

Загалом можемо виділити наступні характерні риси нормативно-правового регулювання відносин з надання готельних послуг в радянський період: 1) велика кількість нормативно-правових актів; 2) правове регулювання підзаконними

нормативно-правовими актами та їх відомчий характер; 3) відсутність договірних відносин у цій сфері, оскільки поселення та виселення з готелю відбувалося в адміністративному порядку; 4) поділ готелів за ознакою громадянства: для громадян СРСР та для іноземних громадян (зокрема, різнилися вимоги щодо самих готелів, ціни за користування готельним номером тощо).

Тому із здобуттям Україною незалежності, початком переходу країни до ринкової економіки виникла необхідність зміни підходу до регулювання готельних послуг.

Прийняття Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. [18] стало позитивним поштовхом для розвитку всієї галузі товарів, робіт і послуг, у тому числі готельних. Адже в ньому було закріплено гарантії захисту прав споживачів послуг.

Новий етап і кардинальна зміна підходів до правового регулювання відносин у сфері готельних послуг відбулося з прийняттям 15 вересня 1995 р. Закону України «Про туризм» [19]. В основному даний закон стосувався туристичних послуг, а готельні послуги згадувалися тільки одного разу в статті 15 «Сертифікація готельних послуг та послуг харчування», яка в редакції закону від 01.01.2004 р. була змінена на «Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента». Закон не давав визначення понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг». Проте саме у зв'язку з прийняттям вказаного Закону було розпочато новий етап у правовому регулюванні надання готельних послуг.

Наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 12.07.1996 р. № 58 затверджено Правила користування комунальними готелями України [20], які на даний час втратили чинність (далі – Правила користування комунальними готелями). Вони визначали порядок поселення, проживання і обслуговування громадян у комунальних готелях.

Правилами користування комунальними готелями було закріплено перелік прав та обов'язків громадян, які проживають в готелі, та адміністрації готелю. Проте, як вбачається зі змісту розділу 4 «Права і обов'язки громадян, які

проживають у готелі», в ньому наведені тільки обов'язки громадян. У Правилах визначено ряд важливих обов'язків готелю, як-от: розміщувати на видному місці у вестибюлі інформацію про готель (установчі документи, рекламно-довідкову інформацію про наявність, вартість і умови надання послуг, номери телефонів організації, яка здійснює контроль за діяльністю готелю); повернення коштів за ненадані послуги тощо. Також встановлено порядок поселення, умови надання і бронювання номерів та місць для проживання в готелі тощо. Загалом, щоб не вдаватися в детальний аналіз Правил користування комунальними готелями, відзначимо їх доволі позитивний характер, а головним недоліком, з погляду цивілістичної науки, була відсутність посилянь на договірний характер надання готельних послуг.

Наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству, Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 року №77/44 затверджено Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні (втратили чинність 09.04.2004р.) [21]. Ними було скасовано Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 12.07.1996р. №58 «Про затвердження Правил користування комунальними готелями України».

Правила були покликані врегулювати відносини між споживачами (громадянами, які проживають в готелі або мають намір скористатися готельними послугами) та надавачами готельних послуг (готелями, готельними об'єднаннями, мотелями, кемпінгами, туристичними базами та туристичними комплексами, пансіонатами тощо незалежно від форм власності).

До позитивів Правил слід віднести наступне: розширення прав громадян, які проживають в готелі; встановлення договірного характеру правовідносин у цій сфері; можливість бронювання номерів (місць); обов'язок адміністрації готелю при оформленні проживання у готелі інформувати громадян про надання основних і додаткових послуг, форми і порядок їх оплати, найменування нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги тощо.

При цьому залишився так званий «спадок» попередніх нормативно-правових актів, а саме: обмеження терміну проживання в готелі до 45 діб, а проживання понад вказаний термін здійснюється тільки з дозволу адміністрації готелю (хоча, для порівняння, в Правилах користування комунальними готелями таке обмеження було відсутнє); підставою надання послуг був документ про оплату номера (місця) і візитна картка готелю, а не відповідний договір; значні права адміністрації готелю порівняно з правами споживачів.

Законом України від 18 листопада 2003 р. «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» внесено зміни до Закону України «Про туризм», виклавши його в новій редакції. Вперше на законодавчому рівні визначено поняття «готелю», «договору на готельне обслуговування», дано короткий перелік додаткових послуг, передбачено обов'язок готелю, іншого суб'єкта, що надає послуги з розміщення, до укладення договору, надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, визначено способи укладення договору.

У зв'язку із зазначеними змінами, наказом Державної туристичної адміністрації від 16.03.2004 р. № 19 затверджено Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (далі – Правила надання готельних послуг) [22].

Правилами було надано визначення таким основним термінам: «готель», «аналогічні засоби розміщення», «споживач», «замовник», «готельна послуга», «основні послуги», «додаткові послуги», «бронювання», «анулювання» тощо. До позитивів нових правил в порівнянні з попередніми слід віднести: закріплення ширшого переліку інформації про послуги, яку зобов'язаний надати виконавець; обов'язку в повному обсязі відшкодувати збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами); визначення порядку укладання договору на готельне обслуговування та його оплати; визначення порядку надання послуг; закріплення права споживача розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг; закріплення обов'язку готелю

при неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг на вимогу споживача забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості.

Виділення в Цивільному кодексі України 2003 р. (далі – ЦК України) послуг як самостійного об'єкта цивільних прав та закріплення загальних положень про послуги в Главі 63 стало додатковою підставою для поширення норм цивільного права на правовідносини у сфері надання готельних послуг [23]. При цьому, ЦК України окремо не виділяє договору про надання готельних послуг, хоча в ст. 633 згадується про готельне обслуговування.

Постановою Кабінету Міністрів України (далі – КМУ) від 15.03.2006 р. №297 затверджено Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [24]. Але, виходячи із аналізу змісту цього нормативно-правового акта, незрозумілою є мета його прийняття. Адже його положення зводяться до поділу готелів на два види: колективні та індивідуальні, визначення поняття «послуги з тимчасового розміщення (проживання)», під якими фактично розуміються готельні послуги. Припускаємо, що їх було прийнято з метою певної регламентації відносин із надання послуг із тимчасово проживання осіб у приватних будинках фізичними особами. Проте вони не зовсім узгоджуються із Правилами надання готельних послуг, а також визначають так звані «послуги із розміщення». Взагалі необхідність виділення в цивілістичній науці такого виду послуг як послуги із розміщення видається досить сумнівною, що ми обґрунтовуватимемо в подальшому.

На нашу думку, вказаний Порядок загалом спричинив плутанину у визначенні основних категорій, він суперечить Закону України «Про туризм», який не виділяє «послуг із розміщення», а оперує категорією «готельні послуги».

Вважаємо, що правове регулювання надання готельних послуг має здійснюватися в рамках одного нормативно-правового акту, а тому Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) слід скасувати. У випадку економічної, статистичної чи іншої доцільності закріпити на

підзаконному рівні порядок звітування фізичними особами, які фактично надають готельні послуги без державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності, а за необхідності – поширити на такі правовідносини дію Правил надання готельних послуг.

Законом України від 08.07.2010 р. «Про внесення змін до деяких законів України щодо розвитку та підготовки готельної інфраструктури до проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу» статтю 1 Закону України «Про туризм» доповнено – дано визначення понять «готель», «готельна послуга», «аналогічні засоби розміщення». Прийняття цього закону, на нашу думку, не внесло кардинальних змін у законодавче забезпечення надання готельних послуг, адже вказані визначення були закріплені Правилами надання готельних послуг.

Варто відзначити, що в Україні також діє Міжнародна готельна конвенція щодо укладання контрактів власниками готелів та турагентами від 01.01.1975 р., яка видана Всесвітньою туристичною організацією та набрала чинності 15.06.1979 р. [25].

Крім того, в діловій практиці використовуються також Міжнародні готельні правила, схвалені Міжнародною готельною організацією 2 листопада 1981 р. [26] та Угода і стандартний контракт між готелем і перевізником, прийнята Міжнародною готельною організацією і Міжнародним союзом учасників дорожнього транспорту в 1994 р. [27].

Окремо слід охарактеризувати інші нормативно-правові акти, які були прийняті у галузі надання готельних послуг.

Так, з метою стандартизації та сертифікації готельних послуг було прийнято ряд нормативних актів, зокрема:

1. Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів» ГОСТ 28681.4-95, введений в дію в Україні 01.01.1997 р. [28], який встановлює класифікацію готелів (мотелів) місткістю не менше 10 номерів, визначає загальні вимоги до готелів.

2. Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», чинний від 01.07.2004 р. [29], який встановлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування.

3. Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», чинний від 01.07.2004 р. [30], де визначено класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, вимоги до готелів, як загальні, так і щодо окремих категорій.

4. Національний стандарт України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», чинний від 01.10.2006 р. [31], який встановлює терміни, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), для встановлення категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.

Вказані Державні стандарти України (далі – ДСТУ) замінили Державні стандарти (далі – ГОСТ), які діяли до цього часу, а саме: ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг», ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» [32, с. 136-158].

Прийняття Державних стандартів України є виправданим та навіть трохи запізним, оскільки ГОСТи були розроблені на основі законодавства СРСР, РФ СРСР та Російської Федерації, розроблялися компетентними органами Російської Федерації та не враховували нових реалій ведення готельної справи в Україні.

Наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 27.01.1999 р. № 37 затверджено Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування, які в подальшому були перейменовані на Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового

розміщення (проживання) (втратили чинність 08.10.2012 р.) [33]. Дані Правила встановлювали процедуру проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля в державній системі сертифікації (Система сертифікації УкрСЕПРО), а також процедуру оцінювання відповідності готелів та інших об'єктів, що призначені для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), вимогам певної категорії за заявою власника.

Аналізуючи положення даного нормативного акту, зроблено висновок, що його норми були застарілими та пережитком радянського законодавства і загалом недовірними. Основні їх недоліки: непрозорість критеріїв сертифікації, доволі тривала та бюрократична процедура сертифікації (до 60 днів, необхідність подання великої кількості потрібних для отримання сертифіката документів).

Постановою КМУ від 29.07.2009 р. № 803 затверджено Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [34]. Дана постанова фактично доповнювала Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) і визначила процедуру встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).

Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30 липня 2012 р. №876 «Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування» Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) визнано такими, що втратили чинність [35].

У зв'язку із цим до Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) було внесено зміни та закріплено, що категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами добровільної сертифікації послуг

з тимчасового розміщення (проживання), тобто процедура сертифікації та категоризації стала добровільною.

Як заявляло Міністерство економічного розвитку і торгівлі, «реалізація даного документу забезпечить зменшення матеріальних витрат суб'єктів підприємництва при наданні послуг з тимчасового проживання». При цьому Міністерство посилялося на досвід європейських країн, які в недалекому минулому відмовились від обов'язкової сертифікації (Литва, Латвія, Польща, Росія) [36, с. 19].

Проте Законом України «Про особливості провадження інвестиційної діяльності на території Автономної Республіки Крим» від 10.10.2013 р. статтю 19 Закону України «Про туризм» доповнено частинами четвертою і п'ятою такого змісту: «Встановлення категорії об'єктів туристичної інфраструктури (готелів, інших об'єктів, призначених для надання послуг з розміщення, закладів харчування, курортних закладів тощо) здійснюється центральним органом виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів, а об'єктів туристичної інфраструктури, розташованих на території Автономної Республіки Крим, – органом виконавчої влади Автономної Республіки Крим з питань туризму.

Забороняється надавати послуги з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії».

По суті, через один рік після скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг законодавець її повертає. При цьому застосовує категорію «послуги розміщення» замість «готельні послуги», що безумовно заплутує виконавців.

Крім того, ще одним свідченням недосконалості, безсистемності правового регулювання надання готельних послуг є те, що за змістом ст. 19 Закону України «Про туризм» та Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) обов'язкова «категоризація» здійснюється шляхом добровільної сертифікації.

Ми з таким підходом законодавця не можемо погодитись. Адже в західному цивілізованому розумінні «добровільність» інтерпретується як необхідність, навіть обов'язковість постачальника добровільно покласти на себе відповідальність за виконання і навіть перевищення вимог, викладених в добровільних національних або відомчих стандартах на продукцію, процес або послугу. Кожен учасник цивілізованого ринку знає, що без виконання вимог чинних добровільних стандартів не можлива не тільки успішна діяльність, але й саме існування організації. У вітчизняній інтерпретації «добровільність» трактується як необов'язковість виконання будь-яких вимог добровільних стандартів, як дозволеність поставки на ринок продукції будь-якої, навіть найнижчої якості [37, с. 111].

Вважаємо, що в сучасних умовах ринку, розвитку інформаційних технологій, а також боротьби за потенційного клієнта, виконавці готельних послуг зацікавлені в наданні послуг належного рівня, а сертифікація і присвоєння певної категорії тільки підвищує їхній статус та привабливість. У той же час малі готелі чи щойно відкриті можуть зекономити кошти, почати отримувати прибуток і пізніше вирішити, чи необхідною їм є «категорія».

З іншого боку, існує проблема, що деякі готелі на практиці зазначають певний рівень «зірковості» без проведення добровільної сертифікації. Проте, на нашу думку, вона має вирішуватися не шляхом запровадження обов'язкової сертифікації для всіх, а забезпеченням належного контролю з боку уповноважених органів, застосуванням мір відповідальності, в тому числі адміністративно-господарських санкцій. Адже обов'язкова сертифікація буде розглядатися виконавцем як необхідна умова заняття даним видом діяльності, а не як підтвердження відповідності готелю певному рівню.

Тому пропонуємо викласти ч. 5 ст. 19 Закону України «Про туризм» у 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».

Також не можемо не звернути увагу на постійну «міграцію» повноважень щодо регулювання готельних правовідносин від одного до іншого державного органу.

Так, у різний час відомче регулювання надання готельних послуг в Україні здійснювали Головне управління Української РСР по іноземному туризму, Державний комітет України по житлово-комунальному господарству, Державний комітет України по туризму, Державний комітет молодіжної політики, спорту і туризму України (у складі якого спочатку діяв Державний комітет України по туризму, а потім Державний департамент туризму), Державна туристична адміністрація України, Міністерство культури і туризму України.

Протягом 2011 – 2014 років регулювання відносин у сфері надання готельних послуг здійснюють два центральні органи державної влади: Державне агентство України з туризму та курортів, положення про яке затверджено Указом Президента України від 08.04.2011 р. № 444/2011 [38] та Міністерство інфраструктури України, положення про яке затверджено Указом Президента України від 12.05.2011 р. № 581/2011 [39].

Проте Постановою КМУ від 10 вересня 2014 р. № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» [40] вирішено ліквідувати Державне агентство з туризму та курортів, поклавши його функції на Міністерство економічного розвитку і торгівлі, крім здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів, у складі якого утворено Управління туризму та курортів.

Функції із здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів покладено на Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Варто звернути увагу і на те, що змінювався не тільки центральний орган виконавчої влади з питань туризму, але і його відомча належність. У різні періоди

готельна індустрія відносилась до сфери житлово-комунального господарства, молодіжної політики, спорту і туризму України, інфраструктури, а зараз економіки.

Звісно, така інтенсивна зміна, створення, ліквідація, реорганізація центральних органів влади, які повинні здійснювати регулювання відносин у сфері надання готельних послуг, не сприяє створенню умов для сталого розвитку галузі. Наслідком цього є відсутність єдиного підходу до базових категорій, велика кількість протиріч та неузгодженостей у правовому регулюванні надання готельних послуг.

Загалом, можемо виділити наступні етапи становлення нормативно-правового регулювання правовідносин із надання готельних послуг в незалежній Україні:

- 1) пострадянський (1991 – 1996 р.р.), що характеризувався широким застосування законодавства колишнього СРСР;
- 2) перехідний (1996 – 2004 р.р.), який характеризувався зміною підходів до правового регулювання надання готельних послуг, проте містив так званий «спадок» радянського законодавства;
- 3) сучасний (після 2004 р.) – готельні послуги виділяються в окрему галузь послуг, у нормативному регулюванні цілковитий відхід від стандартів СРСР.

Підсумовуючи викладене та аналізуючи нормативно-правове регулювання в сфері надання готельних послуг крізь призму його історичного розвитку, слід відзначити позитивні зрушення в цій галузі. Проте існують і недоліки, серед яких можна виділити наступне: недосконалість понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг»; безсистемність та неврахування особливостей у їх визначенні; неповнота правового регулювання договірних відносин з приводу надання готельних послуг; неузгодженість між нормативно-правовими актами тощо.

Виявлення, напрацювання пропозицій щодо усунення існуючих недоліків та прогалин і, відповідно, врахування цих пропозицій законодавцем дозволить

значно підвищити якість готельних послуг. Насамперед слід визначитися із базовими поняттями, які застосовуватимуться при регулюванні даної сфери правовідносин, та усунути суперечності між нормативно-правовими актами різної юридичної сили.

1.3. Поняття, загальна характеристика та ознаки готельних послуг

Станом на кінець 2012 року в Україні функціонувало понад 3800 готелів та інших аналогічних засобів розміщення (Розпорядження КМУ від 01.08.2013 р. №638-р «Про схвалення Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року») [41].

Незважаючи на це, готельна індустрія в Україні є недостатньо розвинутою, а якість надання готельних послуг залишається низькою, причиною чого є не тільки економічні фактори, а й недоліки нормативно-правового регулювання.

До недавнього часу зобов'язання із надання послуг не виділялись в окрему групу договорів. ЦК УРСР 1963 року взагалі не оперував поняттям «договір про надання послуг», проте містив окремі види таких договорів, зокрема договір перевезення, схову та ін.

ЦК України 2003 року виділив послуги як об'єкт цивільних прав (ст. 177 ЦК України), при цьому давши легальне визначення договору про надання послуг та закріпивши загальні положення про такий договір (глава 63 ЦК України «Послуги. Загальні положення»).

У той же час саме визначення поняття «послуги» на законодавчому рівні відсутнє.

Починаючи із 60-х років, у цивілістичній науці почалася дискусія про сутність послуг, їх місце в нормативному регулюванні, проте доктринального поняття сформовано не було [42, с. 47].

У сучасній цивілістичній науці досі відсутній єдиний підхід до визначення поняття послуг.

Одні вчені (С. Ємельянчик, Ю. Калмиков, Д. Степанов та ін.) визначають сутність послуги через діяльність (дію). Інші (С. Алексєєв, Н. Індюков, О. Красавчиков, М. Кротова, Е. Романова,) розглядають послугу як результат діяльності або розкривають її сутність через результат діяльності. Ще інші вчені (Т. Левшина, Ю. Романець) визначають послугу як сукупність діяльності та результату. Також сутність послуги розкривається як діяльність, що не має уречевленого результату (О. Іоффе, Є. Шешенін). Ще однією із концепцій є аналіз сутності послуг як різновиду блага через аналіз сутності блага (Н. Іванов, Ю. Космін, О. Щуковська) [43, с.58-62]. Крім того, існують й інші підходи до визначення поняття послуги.

Слід відзначити, що кожен із підходів має свої недоліки, але в той же час всі вони в тій чи іншій мірі визначають сутність поняття послуги.

Зважаючи на те, що проблема сутності послуг не є предметом даного дослідження, будемо дотримуватися найбільш влучного визначення, запропонованого В. А. Васильєвою, яка зазначає, що послуга як правова категорія – це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняються потреби шляхом вчинення суб'єктом дій (здійснення діяльності), у корисних властивостях яких і полягає суб'єктивний інтерес особи [44, с. 95]. Саме виходячи із цього розуміння поняття «послуга», будемо аналізувати поняття «готельні послуги».

Поняття готельних послуг має ключове значення для розуміння правовідносин, що виникають у зв'язку з проживанням осіб в готелях та аналогічних засобах розміщення. Дана категорія виступає ядром цивільно-правових відносин у сфері надання готельних послуг.

Тому слід провести всебічний аналіз доктринального та нормативного визначення даного терміну.

Поняття «готельні послуги» в сучасній науці розглядається насамперед як економічна та правова категорія, оскільки включає елементи як однієї, так і другої науки. При цьому в економічній літературі поняттю «готельні послуги» приділено досить багато уваги, в той час як в теорії вітчизняного цивільного права воно практично не розроблялося.

Легальне визначення поняття готельної послуги було дано після внесення змін у Закон України «Про туризм» 08.07.2010 р., за яким готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю. Аналогічне визначення «готельної послуги» було закріплено в Правилах надання готельних послуг.

Як бачимо, законодавець визначає готельні послуги через поняття «розміщення» та «тимчасове проживання». Спочатку, визначаючи сутність одного через інше, розміщення трактується як надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а потім, розділяючи їх, – як інша діяльність з розміщення та тимчасового проживання.

Фактично визначаючи поняття готельних послуг, Закон України «Про туризм» поділяє його на дві складові:

- дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі;
- інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Проте, на нашу думку, такий підхід до визначення поняття є неправильним, оскільки основою готельної послуги є не послуга з розміщення, а послуга з проживання споживача [45, с. 171].

Виходячи з буквального трактування поняття «розміщення», під ним розуміється не що інше як надання приміщення для проживання, ночівлі, тобто поселення в готелі. Однак особа, споживаючи готельні послуги, задовольняє насамперед потребу у тимчасовому проживанні.

Очевидно, розробники такого законодавчого визначення виходили із економічної сутності поняття готельних послуг та з визначення цього поняття в міжнародному праві.

Міжнародною готельною конвенцією щодо укладання контрактів між власниками готелів з турагентами 1979 р. та Міжнародними готельними

правилами 1981 р. використовується поняття «договір на розміщення в готелі» (contract for accommodation).

Термін «accommodation» у перекладі на українську має багато значень, серед яких, крім буквального «розміщення», він використовується у значенні притулок, нічліг, розквартирування тощо.

Враховуючи викладене, можна прийти до висновку, що незважаючи на широке використання в міжнародному праві та економічній науці для визначення готельних послуг терміну «розміщення», з точки зору вітчизняної правової науки таке трактування готельних послуг через категорію «розміщення» є хибним і не відображає їх дійсної сутності.

На нашу думку, розміщення в готелі, тобто надання номера, є початковим етапом споживання готельних послуг, адже, як правило, з цього моменту споживач починає користуватися послугою.

Крім того, віднесення до готельних послуг іншої діяльності, пов'язаної з розміщенням та тимчасовим проживанням, розмиває межі поняття готельних послуг. Так, до діяльності, пов'язаної з тимчасовим проживанням, можна віднести діяльність ріелтора з пошуку житла для найму, але остання не має нічого спільного з готельними послугами.

Слід також відмітити, що в Постанові КМУ від 13.03.2006 р. №297 «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» замість поняття «готельні послуги» вживається поняття «послуги з тимчасового розміщення (проживання)». В даному випадку підзаконний нормативно-правовий акт не узгоджується із Законом.

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про туризм» за договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг,

пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

Тобто законодавець з одного боку визначає стороною договору готель або інший суб'єкт та вказує, що він надає послуги з «розміщення». В подальшому «сторона, яка надає послуги з розміщення» повинна надати послуги по тимчасовому проживанні, інші пов'язані з тимчасовим проживанням послуги.

Наведене є ще одним свідченням безсистемності у визначенні поняття «готельні послуги», наслідком чого, безумовно, є плутанина.

Зрозуміло, що послуги, в тому числі готельні, надаються при наявності домовленості сторін, тобто наявності відповідного договору. Таким договором, згідно згадуваної статті Закону України «Про туризм», є договір на готельне обслуговування. Тобто поняття «готельні послуги», по суті, ототожнюється із поняттям «готельне обслуговування», що також можна піддати критиці, адже питання співвідношення термінів «послуга» і «обслуговування» є неоднозначним, що буде детально проаналізовано у розділі 2.1 дисертаційного дослідження.

Також не можемо погодитися із думкою розробників проекту Закону України «Про туризм» (номер та дата реєстрації – № 4224 від 24.02.2014 р.) [46], яким фактично пропонується замінити поняття готельні послуги на послуги з тимчасового розміщення (проживання), під якими розуміють діяльність юридичної та фізичної особи з надання місця для ночівлі у засобі розміщення за плату, а також інша діяльність, пов'язана з тимчасовим розміщенням (проживанням), передбачена законом.

По-перше, не зрозумілою є власне необхідність введення поняття послуги з тимчасового розміщення (проживання) замість категорії готельні послуги. По-друге, сумнівним є положення про те, що інша діяльність (фактично інші послуги, які входять до складу готельних послуг) пов'язана з тимчасовим розміщенням може бути передбачена виключно законом, адже це суттєво обмежує виконавця у формуванні готельних послуг, які носять комплексний характер. По-третє, таке визначення в співвідношенні із іншими визначеннями, які пропонується закріпити вказаним проектом закону, є настільки широким, що відносить до послуг

тимчасового розміщення будь-яку діяльність із надання житла за плату чи безоплатно для тимчасово проживання. Тобто навіть тимчасове проживання у родичів, зважаючи на наведені вище дефініції, можна розглядати як надання послуг із тимчасового розміщення та поширювати на ці відносини норми законодавства у сфері надання готельних послуг.

На жаль, вітчизняні вчені-цивілісти не приділяли достатньої уваги вивченню готельних послуг, у тому числі їх поняттю.

На думку А. В. Тихомирової, готельна послуга як об'єкт цивільно-правового регулювання – це діяльність професійних учасників індустрії туризму, спрямована на задоволення матеріальних і соціально-культурних потреб туриста за допомогою надання йому тимчасового місця розміщення в готелі, а також послуг, результат яких не має уречевленої форми (послуги зв'язку, харчування, зберігання та ін.) [47].

Проте вказане визначення має ряд недоліків, зокрема обмеження сфери надання готельних послуг тільки індустрією туризму та необхідністю задоволення тільки матеріальних та соціально-культурних потреб.

М. Б. Цалікова під готельною послугою як об'єктом цивільного права розуміє результат діяльності виконавця, який носить комплексний характер і забезпечує тимчасове проживання в готелі замовника [48, с. 53].

Однак із таким формулюванням ми погодитися не можемо, адже М. Б. Цалікова під готельною послугою розуміє «результат діяльності виконавця», але при аналізі послуги як об'єкта цивільних прав очевидним є те, що послуга – це діяльність, результат якої є невідокремлюваним від самої діяльності, і вид блага.

Як впливає зі змісту ст. 901 ЦК України, у договорі про надання послуг вказівка на настання певного результату відсутня, його предметом виступає саме діяльність виконавця, благо, яке має нематеріальний характер і є невіддільним від діяльності.

Тому визначати термін «готельні послуги» необхідно через категорію діяльності.

На думку, Д. А. Жмуліної, готельна послуга – це комплекс дій послугонадавача (готельної компанії), спрямований на задоволення потреб послугоотримувача (жильця) в комфортному тимчасовому розміщенні в готелі і зв'язаним із ним обслуговуванням [49, с. 7].

Спільним недоліком вказаних трьох визначень є те, що готельні послуги обмежуються єдиним місцем надання – готелем, при цьому не враховано, що вони можуть надаватися й іншими засобами розміщення. Крім того, основною послугою визнається не тимчасове проживання, а розміщення.

Також ми не можемо погодитися з позицією О. Ю. Серьогіна, який замінює поняття «готельні послуги» поняттям «послуги із розміщення». На його думку, за договором надання послуг розміщення, одна сторона (власник) на професійній основі за обумовлену плату надає іншій стороні (гостю), тимчасове розміщення та супутні підконтрольні йому послуги, а інша сторона приймає та зобов'язується сплатити встановлену плату, якщо інше не передбачено договором [50, с. 8].

Вчені-економісти розглядають поняття готельних послуг досить широко, залежно від того, в якій сфері економічних знань воно використовується, дають йому різні тлумачення.

Готельні послуги розглядають як короткострокову загальнодоступну оренду місць для ночівлі, а також місць для встановлення намету чи автофургонів та надання у межах об'єкта пов'язаних з цим послуг (М. Турковський); як організовану взаємодію гостя та персоналу готелю, який безперервно впливає на гостя протягом всієї своєї діяльності (О. Кусков); як сукупність взаємодоповнюваних послуг щодо колективного розміщення та забезпечення проживання згідно з їх фактично пред'явленим (платоспроможним) попитом (Т. А. Малюк, Е. В. Пешина, Г. Н. Самишкіна); як «результат людської діяльності, виражений в матеріально-речовій, духовній, інформаційній формі або у формі виконаних робіт чи послуг» (Е. Н. Граніна); як комплекс дій, сукупність встановлених чи передбачуваних заходів готельної організації щодо задоволення потреб та бажань людини, які набувають як уречевленої, так і неуречевленої форм, та мають споживчу вартість (В. М. Ячмельова, Л. А. Кальченко); як деякий

мінімальний обсяг благ, який може бути предметом окремого замовлення, номенклатурна позиція у переліку (С. Д. Ільєнков); як сукупність операцій, які виконуються для задоволення потреб мешканців готелю і характеризуються завершеністю та наявністю певної цінності (вартості) (Ю. А. Маначинська); як надання приміщення для проживання (З. А. Балченко) [51, с. 286-287].

Проте наведені визначення є дуже широкими за змістом і в певній мірі характеризують окремий вид економічних зв'язків, що складаються у даних правовідносинах: чи то взаємовідносини гостя і персоналу, чи то діяльність по задоволенню готелем потреб клієнта тощо. Також у них акцентується увага на платоспроможності клієнта.

Та незважаючи на таку різноманітність і кількість визначень, говорити про їх якість з правової точки зору доволі важко.

Крім того, багато вчених для позначення готельних послуг використовують поняття «готельний продукт».

Зважаючи на те, що категорія «готельний продукт» досить активно досліджується в науковій літературі і багато науковців-економістів використовують дане поняття поряд із поняттям «готельні послуги» чи замінюють одне іншим, слід встановити, як співвідносяться поняття «готельний продукт» та «готельні послуги».

На думку О. Я. Опанащука, готельна послуга – це продукт готельної індустрії, що виступає особливим об'єктом підприємницької діяльності підприємства готельного господарства щодо задоволення особистих потреб споживачів. Сутнісна характеристика категорії «готельна послуга» полягає в тому, що готельна послуга виступає особливим об'єктом продукту готельного бізнесу і характеризується корисним ефектом, задовольняє особисті потреби відвідувачів готелю, надається у формі товару на комерційних засадах [52, с. 5, 8].

О. М. Ремелова вказує, що у Законі України «Про туризм» дається визначення туристичного продукту, на цій основі варто дати авторське визначення поняття «готельний продукт», під яким слід розуміти сукупність матеріально-речових (фізичних товарів) і нематеріальних (у формі послуг)

готельних послуг, реалізованих або запропонованих для реалізації за певною ціною, і необхідних для задоволення потреб клієнта (туриста), що виникли в період його подорожі, відпочинку та/або роботи [53, с. 172].

Як готельний продукт послуги розглядають Д. І. Єлканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, О. В. Сорокіна [54], П. Р. Пуцентайло [55, с. 201], С. Я. Король [56, с.18].

Необхідність закріплення поняття «готельний продукт» на законодавчому рівні відстоюють деякі російські вчені-цивілісти, зокрема, М. Б. Цалікова. Готельний продукт – це сукупність послуг, що надаються виконавцем по договору на готельне обслуговування, що включає в себе як власне готельні послуги, так і інші послуги, які надаються готелем у зв'язку з купівлею готельної послуги [48, с. 51].

Отже, зазначені вище вчені, розглядають готельний продукт або як складову готельної послуги або як сукупність послуг, які надаються за договором на готельне обслуговування, тобто ототожнюють поняття «готельний продукт» і «готельні послуги»; або як ширше поняття, яке, крім готельних, включає в себе інші послуги, які можуть надаватися готелем.

Проте, на нашу думку, такий підхід є помилковим, адже готельні послуги носять комплексний характер і немає необхідності виділяти нову категорію для опосередкування комплексу готельних послуг.

Крім того, в економічній науці під поняттям «продукт» розуміють усе, що може бути представлене на ринку з метою задоволення потреб споживачів [57, с. 255], тобто сюди включаються товари, роботи, послуги.

Як відзначає відомий вчений-маркетолог Ф. Котлер, продукт – це сукупність всього того, що можна запропонувати на ринку споживачам для придбання, використання, споживання та здатних задовольнити певну потребу чи бажання [58, с. 232].

Отже, «продукт» – поняття дуже широке за своїм змістом і включає в себе товари, роботи, послуги.

Продукт як економічна категорія – це об’єкт майнових прав, який відчужується шляхом укладення договорів купівлі-продажу, міни, поставки тощо. Тобто визначення готельних послуг через поняття готельного продукту означатиме, що надання готельних послуг опосередковується не договором про надання послуг, а договором купівлі-продажу послуг чи ін.

Подібний підхід до термінології прийнятний з погляду економічної теорії, де продукт визначається як результат людської праці, господарської діяльності, представлений в матеріально-речовій формі (матеріальний продукт), в духовній, інформаційній формі (інтелектуальний продукт) або у виді виконаних робіт і послуг, і з позиції маркетингу, де в терміні «продукт» поєднуються поняття «товари» і «послуги» [59, с. 42].

Не заперечуємо, що з економічного погляду використання поняття «готельний продукт», можливо, є виправданим, проте з правового – необґрунтованим.

Зважаючи на вищевикладене, вважаємо, що «готельний продукт» не може розглядатися як предмет договору про надання готельних послуг, адже таким предметом є саме готельні послуги.

Готельні послуги надаються у спеціальному місці, яким у відповідності до Закону України «Про туризм» виступає готель чи аналогічний засіб розміщення.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про туризм», п. 1.3 Правил надання готельних послуг, готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

У науковій літературі вже звучала критика стосовно визначення готелю «як підприємства будь-якої організаційно-правової форми». При цьому автори вказують, що така юридична конструкція обмежує суб'єктів надання готельних послуг виключно юридичними особами, виключаючи можливість їх надання фізичними особами-підприємцями [45, с. 170; 60, с 222].

Частково погоджуємося з такими зауваженнями, проте вважаємо, що все залежить від тлумачення категорії «підприємство», тобто його цивілістичного чи господарського розуміння.

Термін «підприємство» по-різному трактується у літературі та законодавстві, також по-різному визначається його суть.

У ЦК України простежується позиція щодо визнання підприємства об'єктом цивільних прав. Так, згідно положень ст. 191 ЦК України, підприємство є єдиним майновим комплексом, що використовується для здійснення підприємницької діяльності. Таку ж позицію підтримують ряд вчених-цивілістів [61, с. 5; 62, с. 7, 9-10; 63, с. 109–120].

У той же час Господарський кодекс України (далі – ГК України) [64] підприємство визначається суб'єктом права, зокрема за змістом ст. 62 ГК України, підприємство є самостійним суб'єктом господарювання та юридичною особою.

На думку О. В. Дзери, поняття «підприємство» є «обслуговуючим» по відношенню до юридичної особи і його вживання не суперечить положенням ЦК України, оскільки воно певною мірою індивідуалізує ту чи іншу юридичну особу [65, с. 326].

Як бачимо, єдиного законодавчого та наукового підходу до розуміння поняття «підприємство» немає. Тому не можна однозначно стверджувати, що наявне законодавче визначення готелю обмежує суб'єктний склад виключно юридичними особами. Крім того, як впливає із змісту п. 1.1. Правил надання готельних послуг, ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам. А як зазначено у п. 2.1. Правил надання готельних послуг, фізична особа (суб'єкт господарювання) зобов'язаний надати споживачу інформацію про свою державну реєстрацію та найменування органу, що його зареєстрував. Тобто зі змісту Правил надання готельних послуг вбачається, що фізичні особи-підприємці можуть надавати готельні послуги.

Ще одним недоліком є визначення поняття готелю, як підприємства, що надає «готельні послуги». На нашу думку, закріплюючи термінологію, яка визначає досліджувані правовідносини, слід рухатися від базових понять до загальних, тобто за схемою: готель → готельні послуги → договір про надання готельних послуг. Це дозволить чітко визначити необхідні категорії й усунути недоліки, плутанину, причиною яких є визначення категорії нижчого рівня через категорію вищого.

Також визначаючи поняття готелю, законодавець зазначає, що це «підприємство...що...надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням». При цьому, використовуючи категорію «обслуговування», не визначаються її межі, а виходячи із розуміння у науковій літературі цього поняття, його широкого значення, до послуг, які зобов'язаний надати готель, можна віднести будь-які, що можуть бути надані у сфері обслуговування населення (наприклад, адвокатські). Тому в даному випадку слід було обмежити їх, наприклад «надає готельні послуги з тимчасового проживання із пов'язаним з ним обслуговуванням».

Також не можемо погодитися із позицією розробників проекту Закону України «Про туризм» (номер та дата реєстрації – № 4224 від 24.02.2014 р.), які вводять категорію засоби тимчасового розміщення (проживання). При цьому в статті 1 цього проекту дається доволі широке трактування поняття «засоби тимчасового розміщення (проживання)»: готелі та інші об'єкти, призначені для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). В той же час, у ст. 52 міститься дещо вужче визначення: під засобом тимчасового розміщення (проживання) розуміється об'єкт (будівля, частина будівлі, обладнання та інше майно), призначені для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).

Власне, якщо проаналізувати пропоновані визначення у взаємозв'язку із визначенням «послуги з тимчасового розміщення (проживання)», яке пропонується в даному проекті Закону, то готельні послуги можуть надаватися в будь-якому приміщенні, пристосованому для тимчасового проживання, наприклад при здачі квартири в оренду тощо.

Проте вважаємо необґрунтованим введення категорії «засоби тимчасового проживання», адже вона розмиває межі сфери готельних послуг, поширюючи її нормативно-правове регулювання на відносини, які не є готельними (наприклад, орендні правовідносини).

Визначення готелю, також закріплено в міжнародних та інших нормативно-правових актах і науковій літературі.

Міжнародна готельна конвенція щодо укладення контрактів власниками готелів та турагентами в якості готелів розглядає всі засоби розміщення, що входять в Міжнародну готельну асоціацію безпосередньо чи через національні асоціації, а також ті, які оголошені готелями у відповідності із національним законодавством держав, на території яких вони знаходяться (Додаток 1. Визначення термінів, що використовуються в Конвенції).

Доволі вдало, на нашу думку, визначає поняття «готель» Всесвітня організація з туризму при ООН (прим. – очевидно, автор має на увазі Міжнародну туристську організацію). Дане визначення має рекомендаційний характер. Готель – класичний тип підприємств розміщення, що регулярно чи епізодично надає туристам місця для ночівлі і якому притаманні специфічні ознаки:

- номерний фонд, що перевищує визначений мінімум;
- набір обов’язкових послуг прибирання номерів і санвузлів, щоденне заправлення ліжка, обслуговування в номерах;
- визначений асортимент додаткових послуг [55, с. 194].

Як бачимо, міжнародні акти визначають поняття готелю через категорію «підприємство», тобто єдиного майнового комплексу, призначеного для надання послуг тимчасового проживання / місця для ночівлі / готельних послуг.

Наприклад, Правила надання готельних послуг в Російській Федерації, затверджені Постановою Уряду Російської Федерації від 9 жовтня 2015 р. № 1085, під готелем та іншим засобом розміщення розуміють майновий комплекс (будівля, частина будівлі, обладнання та інше майно), призначене для надання готельних послуг [66].

Більш влучним є визначення, закріплене в Правилах готельного обслуговування в Республіці Білорусь, затверджених Постановою Ради Міністрів Республіки Білорусь від 7 квітня 2006 р. № 471: «Готель – майновий комплекс (комплекс будівель і споруд, будівля або частина будівлі з обладнанням та іншим майном), що відповідає встановленим вимогам технічних нормативно-правових актів, в якому здійснюється готельне обслуговування» [67]. Готельне обслуговування – послуги, що надаються виконавцем з надання номерів (місць у номерах) для тимчасового проживання фізичних осіб, а також додаткові послуги.

Авторські визначення поняття «готель» розроблялися також російськими вченими-цивілістами.

М. Ю. Цалікова вважає, що готель можна визначити як підприємство комерційної гостинності для надання готельних послуг [48, с. 109].

Д. А. Жмуліна визначає поняття «готель», розглядаючи його як майновий комплекс, який включає, крім іншої інфраструктури, номери (приміщення), єдиним призначенням якого є регулярне надання людям розміщення для ночівлі і зв'язаного з ним обслуговування [49, с. 44], чи як майновий комплекс, який включає, крім іншої інфраструктури номери (приміщення), що використовується для систематичного надання розміщення і зв'язаного з ним обслуговування широкому колу осіб в цілях отримання прибутку [49, с. 45].

Поняття «готель» також досліджувалося рядом вчених-економістів.

Так, на думку М. П. Мальської та І. Г. Пандяка, у сучасній економічній літературі найбільш визнаним визначенням цього поняття є наступне: «Готель – це заклад гостинності, у якому подорожуючі за винагороду можуть скористатись з послуг ночівлі, а також харчування» [68, с. 61].

Недоліком такого визначення, на нашу думку, є обмеження переліку послуг, які можуть надаватися готелем виключно ночівлею та харчуванням.

Дещо подібно визначають поняття «готелю» інші вчені: готель – це підприємство, яке надає людям комплекс послуг поза межами їх дому, найважливішими серед яких (комплексоутворюючими) є послуги розміщення і харчування [59, с. 34]; готель – це підприємство, метою якого є отримання

прибутку за допомогою продажу свого «товару» у вигляді комплексу послуг (послуги розміщення та послуги харчування) [54, с. 98]; готель – це найбільш поширений стаціонарний тип підприємства або будинок, у якому приїжджим надаються помешкання (мебльовані кімнати) з обслуговуванням для короткотермінового проживання [69, с. 213].

Проте наведені визначення не можна назвати вдалим із правового погляду, адже визначення через «комплекс послуг» занадто широке, готельні послуги не є «товаром», в готелі можна жити і впродовж тривалого періоду.

Однак, незважаючи на таке різноманіття визначень досліджуваного поняття, жодне з них не можна назвати вдалим і таким, що в повній мірі відображає дійсну сутність поняття, в тому числі з правового підходу.

Так, на нашу думку, готель – це насамперед місце надання готельних послуг, тобто єдиний майновий комплекс з необхідною інфраструктурою для їх надання (приміщення для проживання, технічні приміщення для обслуговуючого персоналу, для зберігання миючих засобів, для надання інших додаткових послуг: спортивних, медичних тощо).

Виконавцем готельних послуг може виступати суб'єкт підприємницької діяльності – юридичні особи, що здійснюють підприємницьку діяльність чи фізичні особи-підприємці. Готель при цьому є насамперед об'єктом майнових прав, що використовується для здійснення підприємницької діяльності.

Готель як об'єкт майнових прав повинен відповідати встановленим нормативним вимогам, перш за все технічним та санітарним, зокрема:

- містити спеціальні місця для проживання осіб – номери (ліжко-місця), при чому обов'язковою є наявність їх мінімальної кількості;
- надавати нормативно визначений мінімальний перелік обов'язкових послуг.

Зважаючи на викладене, вважаємо, що під готелем слід розуміти 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.

Тому слід внести зміни в п. 1.3. Правил надання готельних послуг та ст. Закону України «Про туризм» у частині визначення зазначеного поняття.

Як уже зазначалося, крім готелю як місця надання готельних послуг, законодавець виділяє категорію «аналогічний засіб розміщення». Тому з метою з'ясування обґрунтованості такої позиції законодавця слід дослідити співвідношення понять «готель», «аналогічні засоби розміщення» та «засіб розміщення».

При цьому хочемо зауважити, що чинні національні стандарти оперують поняттями «засіб розміщення» та «засіб розміщування», які є тотожними.

Відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», засоби розміщування – це будь-які об'єкти, в яких регулярно або час від часу надають послуги розміщування для ночівлі (п. 3.2). Як впливає зі змісту ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», до засобів розміщування належать об'єкти, які безпосередньо не надають послуги проживання, наприклад майданчики для кемпінгу, які призначені для розташовування наметів, автофургонів, автопричепів та будинків на колесах, що мають єдине керівництво і надають певні туристичні послуги (інформаційні, продаж товарів у магазинах, відпочинок та розваги). В даному випадку споживачам виділяється певне місце для розташування транспортного засобу.

Таким чином, до засобів розміщення відносяться практично всі місця, де особа може тимчасово проживати за винятком її основного місця проживання, а також місця розташування транспортних засобів, у яких можна заночувати.

За своїм змістом класифікація засобів розміщування, яка міститься в ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування» відповідає Стандартній класифікації засобів розміщення туристів, закріпленій в рекомендаціях Всесвітньої туристської організації 2008 р. [70].

Із вказаного вбачається, що термін «засіб розміщення» є значно ширшим, ніж термін «готель» чи «аналогічний засіб розміщення», і включає останні. Можна сказати, що кожен готель є засобом розміщення, проте не кожен засіб розміщення є готелем чи аналогічним засобом розміщення.

Варто відзначити, що з статистичного погляду такий підхід є виправданий. Очевидним є те, що включаючи до засобів розміщення орендоване житло, неосновне житло чи житло родичів, ВТО має намір визначити кількість туристів, які відвідують те чи інше місто, країну. Адже велика кількість туристів відпочиває, не тільки укладаючи договір про надання туристичних послуг чи готельних послуг, а й орендуючи приватні будинки, квартири, гостюючи у друзів, родичів чи у власному неосновному житлі, яке придбало для цих потреб.

При цьому дещо незрозумілим є використання поняття «засіб розміщення», а не «засіб тимчасового проживання» чи «місце тимчасового проживання» тощо. Адже для пересічного громадянина України таке визначення як засіб розміщення мало про що говорить.

Що ж розуміється в українській мові під терміном «розміщення»? Слово «розміщати», «розміщатися» тлумачиться наступним чином: «розставляти, розсаджувати або розкладати кого-, що-небудь у певних місцях, у певному порядку // надавати кожному приміщення, місце для проживання, ночівлі, відпочинку і т. ін.» [71, с. 745].

Тобто, виходячи із етимологічного значення поняття «розміщення», під ним розуміється в тому числі місце для проживання, ночівлі, відпочинку.

Відповідно до п. 4.14. Національного стандарту України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», розміщення – це забезпечення принаймні місцями для ночівлі та санітарно-технічними зручностями.

Таким чином, з позиції семасіології, використання терміну «засіб розміщення» для позначення всієї сукупності можливих місць проживання є вдалим, і, зважаючи на рух України в напрямку гармонізації національного

законодавства України із законодавством Європейського Союзу, є виправданим з погляду єдиного визначення базових, системоутворюючих технічних понять.

Але, враховуючи те, що його виділення в окрему категорію, на нашу думку, має здебільшого статистичне значення, то термін «розміщення» і його похідні не слід широко використовувати у законодавстві, що регулює надання готельних послуг, замінивши на термін «тимчасове проживання» і його похідні відповідно.

Щодо співвідношення понять «готель» та «аналогічний засіб розміщення», то вони не співвідносні, адже в обох, згідно норм чинного законодавства, надаються готельні послуги.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про туризм», аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

Аналізуючи зміст нормативно-правових актів, якими врегульовано надання готельних послуг та закріплено визначення зазначених вище понять, можна виділити наступні відмінності між готелем та аналогічними засобами розміщення:

- готель повинен містити мінімум 6 номерів, а для аналогічних засобів розміщення такий мінімум не встановлено;
- аналогічні засоби розміщення надають обмежені готельні послуги.

При цьому не вказано, що слід розуміти під обмеженими готельними послугами. Формулювання «включно з щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів» (ст. 1 Закону України «Про туризм»), на нашу думку, вказує тільки на мінімальний перелік таких обмежених готельних послуг.

Хоча, згідно п. 4.2.1.2 Національного стандарту України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», до аналогічних готелям засобів розміщування відносять засоби розміщування, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденне заправляння ліжок, прибирання кімнат та санвузлів (наприклад, пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази тощо). Тобто за змістом вказаного національного стандарту, до обмежених готельних послуг належать: щоденне заправляння ліжок, прибирання

кімнат та санвузлів. На доктринальному рівні категорія «обмежені готельні послуги» не досліджувалася.

– на підтвердження відповідності вимогам певної категорії першим встановлюється «зірковість», другим – «рівень обслуговування».

Названі вище відмінності, на нашу думку, є відносними і не дають підстав для виділення «аналогічного засобу розміщення» як місця надання готельних послуг.

Таким чином, досліджуючи історію становлення в українському законодавстві поняття «аналогічний засіб розміщення», не зрозуміло, чим нормотворець обґрунтовував необхідність його закріплення. Адже чинні національні стандарти, в яких визначено вимоги до закладів розміщення не містять чіткого їх поділу на готелі та аналогічні засоби розміщення та відповідно критеріїв такого поділу. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджений постановою КМУ від 29.07.2009р. №803 також не вносить ясності в питання критеріїв поділу, тільки вказуючи, що готелям присвоюються категорії, а іншим об'єктам – рівні.

Можна лише припустити, що закріплення у законодавстві України поняття «аналогічні засоби розміщення» викликано виділенням такої категорії на міжнародному рівні.

Тому, на нашу думку, доцільність виділення поняття «аналогічні засоби розміщення» є сумнівною, особливо через відсутність чітких критеріїв поділу та відмінностей у правовому регулюванні надання готельних послуг у названих видах засобів розміщення. Зрештою, враховуючи те, що аналогічні засоби розміщення надають обмежені готельні послуги, не зрозуміло, як в умовах такої обмеженості правильно визначити рівень обслуговування.

Вважаємо, що достатнім є виділення категорії «готель», який повинен мати необхідну мінімальну кількість номерів. А на інші засоби розміщення, в тому числі ті, що не мають достатньої кількості номерів, для визначення їх готелем поширювати дію Правил надання готельних послуг. Конкретний перелік засобів

розміщення, на які слід поширити дію Правил надання готельних послуг, має визначити відповідний центральний орган виконавчої влади, що здійснює регулювання даних відносин.

Зважаючи на викладене, доцільно змінити назву Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг на Правила користування готелями та надання готельних послуг.

Крім того, для визначення правової природи поняття «готельні послуги» слід виділити притаманні їй властивості. Виявлення ознак вказаної правової категорії є важливим з огляду на те, що саме ознаки відображають сутнісні характеристики готельних послуг.

Вважаємо, що готельним послугам притаманні наступні ознаки.

1. Готельні послуги – це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні.

Як зазначає С. С. Алексєєв, об'єктом правовідношення може бути виключно благо [72, с. 198]. Економічна сутність послуги як блага полягає у здійсненні діяльності, яка спрямована на задоволення потреб [44, с. 81].

Під послугою розуміють певне благо, що досягається в процесі здійснення дій (діяльності) і має властивості товару [44, с. 88].

Тобто визначення послуги як блага слід здійснювати через категорію «діяльність», бо саме діяльність, яка не має уречевленого результату, є благом, за допомогою якого задовольняються потреби особи.

Як зазначає В. В. Резнікова, послуги як благо визначаються в кінцевому рахунку або через діяльність, або через результат діяльності, в тому числі такий, що не має уречевленої форми [43, с. 66].

Послуги – це певна діяльність, що не пов'язується зі створенням речі, однак яка сама по собі породжує відповідне благо, що має споживчу вартість і внаслідок цього стає об'єктом цивільних прав [73, с. 385].

Тому визначати поняття готельних послуг як виду суспільного блага ми будемо саме через діяльність.

Як уже зазначалося вище, основною метою отримання особою готельних послуг є потреба у тимчасовому проживанні з метою відпочинку, сну чи задоволення інших особистих потреб споживача.

Діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання є тим видом суспільного блага, на яке спрямований інтерес особи, і в якому відображається основна його цінність та корисний ефект. Адже споживача цікавить не сам готельний номер, а задоволення потреби в комфортному тимчасовому проживанні в ньому.

Ю. Я. Опанащук трактує категорію «послуга» як товар особливого виду діяльності, благо, що задовольняє потреби індивіда, виробництва, суспільства і має вартість (споживчу вартість) та приймає як матеріальну, так і нематеріальну форму. Готельна послуга характеризується тим, що має корисний ефект, задовольняє особисті потреби, виступає у формі товару і реалізується виключно відвідувачу готелю [52, с. 18].

Слушною є думка Р. М. Гейнц, яка під послугою як об'єктом цивільних прав розуміє благо, що знаходить свій вияв у діях (діяльності) особи, яка їх (її) здійснює [74, с. 59]. В. В. Луць зазначає, що корисний ефект такої діяльності виступає не у вигляді певного осяжного матеріального результату, як це має місце у підрядних договорах, а полягає у самому процесі надання послуги [75, с. 171].

Тобто послуга є благом, що знаходить свій вияв у діяльності виконавця, має корисний ефект, одночасно виступаючи її результатом.

Вважаємо, що готельні послуги – це насамперед діяльність, а не сукупність дій. Починаючи з моменту поселення споживача, виконавець здійснює діяльність із забезпечення комфортних умов проживання гостя. Ця діяльність носить систематичний характер – поселення, прибирання номера, привітне ставлення персоналу тощо. Тому опосередкувати даний вид послуг через здійснення дій (ст. 1 Закону України «Про туризм») є не зовсім коректним. Якщо взяти для прикладу договір банківського обслуговування, то в даному випадку послуги банку можна розглядати саме як дії: надійшло платіжне доручення клієнта, відповідно банк вчинив дію – перерахував кошти і т.д.

Крім того, під «здійсненням визначеної дії» розуміють фізичне переміщення об'єктів матеріального світу шляхом здійснення механічних рухів, а під «здійсненням визначеної діяльності» – форму впливу на навколишній світ, що містить в собі ціль, засіб, результат і сам процес. Із правової позиції, для визначення поняття послуги найбільш адекватним є вживання словосполучення «здійснення певної діяльності» [76, с. 342-343].

Підсумовуючи, очевидним є висновок, що готельні послуги слід визначати через діяльність, яка полягає у прийнятті споживача, наданні йому місця для проживання – номера, прибиранні номера, наданні додаткових послуг тощо.

Отже, готельні послуги – це вид суспільного блага, що виражається у діяльності виконавця, яка спрямована на задоволення потреби особи в тимчасовому проживанні в готелі та надання інших, пов'язаних із таким тимчасовим проживанням, послуг.

Загалом, аналізуючи існуючі в науковій літературі визначення категорії послуги, можна прийти до висновку, що різні вчені її визначають через «чотирикутник»: благо – діяльність – результат діяльності – корисний ефект. При цьому, на нашу думку, для досягнення певного виду блага безумовно слід здійснити певну діяльність, яка, безперечно, має мати певний результат, який принесе особі певний корисний ефект.

Зрозуміло, що благо само по собі – надто широке поняття, і ним може бути окреслений будь-який об'єкт цивільних прав. Проте, визначаючи поняття готельної послуги, його обсяг звужується та встановлюються його межі шляхом додавання інших притаманних ознак та особливостей, формуючи при цьому цілісну картину сутності правової категорії.

2. Наступною ознакою готельних послуг є відсутність матеріального результату.

Як вказує С. Ємельянчик, немайновий характер послуги визнає більшість науковців [77, с. 107].

На думку Д. Степанова, на відміну від деяких інших об'єктів цивільного права, скажімо, речей, робіт, послуга не має матеріалізованого результату.

Послуга виявляється в її ефекті, який сприймається часто на рівні почуттів [78, с. 15-17].

Отримання готельних послуг не приводить до отримання матеріального результату. Їх корисні властивості виявляються у задоволенні таких потреб особи, як сон, відпочинок тощо. Як правова категорія готельні послуги є благом нематеріальним.

У момент завершення надання готельних послуг результат як певний відокремлений матеріалізований об'єкт, який можна предметно визначити та який має самостійну цінність, відсутній.

У літературі існують думки, що послуги можуть мати матеріалізований результат. Так, наприклад, Є. Д. Шешенін відносить готельні послуги до змішаних, які, на його думку, поєднують у собі як матеріальний, так і нематеріальний елементи, проте традиційно належать до нематеріальних послуг [79, с. 14].

Однак, вважаємо, слід погодитися із позицією В. А. Васильєвої, яка вказує, що незважаючи на присутність речовинного (матеріалізованого) елементу як змінної властивості, послуга не втрачає своїх властивостей та атрибутивних меж, а отже, зберігається її природа [44, с. 94].

Звичайно, внаслідок надання послуги буде досягнутий певний результат, проте не в формі новоствореної, переробленої речі. Він буде мати нематеріальний характер, який сприймається здебільшого на рівні відчуттів. Тобто слід говорити про ефект послуги, який, як зазначає Д. Степанов, «можна сприймати, в окремих випадках – спостерігати, але не отримувати як річ» [78, с. 17].

Отже, готельні послуги мають нематеріальний характер, адже спрямовані на особисті немайнові блага людини – задоволення потреби у тимчасовому комфортному проживанні.

Як зазначається в науковій літературі, пропонуючи на ринку свої послуги, підприємство розміщення в більшості випадків не має можливості продемонструвати матеріальну складову послуги у реальному виконанні.

Вирішивши скористатися номером в певний період часу, споживач, як правило, вперше бачить його лише після прибуття [80].

3. Нездатність до зберігання. Готельні послуги споживаються у місці їх надання. Їх не можна помістити на склад чи зберегти і надати пізніше. Якщо пропозиція перевищує попит, наприклад, із 10 номерів в готелі зайняті тільки 2, то понесені втрати неможливо компенсувати шляхом збільшення пропозиції в інший час.

4. Синхронність надання та отримання. Дана ознака є притаманною для всіх послуг. Прийняти послугу до того моменту, поки не початий процес її надання, неможливо. Прийняти послугу після того, як вона надана, також не видається можливим [78, с. 16]. Отримання готельних послуг, як правило, починається з моменту поселення в готель і закінчується у момент звільнення номера. Також можливі випадки, коли договір про надання готельних послуг передбачає, наприклад, трансфер із аеропорту як одну із додаткових послуг. У даному випадку момент надання починається з часу, коли споживач сідає в автомобіль чи інший вид транспорту, що здійснює трансфер. При цьому укладення договору чи оплата готельних послуг не завжди свідчить про початок їх споживання.

Процес надання та отримання готельних послуг іде одночасно, тобто є синхронним. Ще одним елементом синхронності надання і отримання готельних послуг є їх надання і отримання в одному місці, місці їх створення.

Хоча деякі вчені вважають, що процес надання і отримання готельних послуг є неодноразовим. Окремі готельні послуги не зв'язані із присутністю клієнта. Наприклад, прибирання і підготовка номера не збігається з моментом поселення клієнта [59, с. 46].

Проте наведене слід піддати сумніву, адже номер має бути наданий клієнту в придатному для проживання стані і має відповідати вимогам нормативних документів у цій галузі. Тому не слід ототожнювати процес підготовки номера до поселення та процес прибирання під час проживання споживача. В першому випадку послуги із прибирання не включаються до предмету договору про надання готельних послуг, ці послуги перебувають поза межами договірної

регулювання. Укладаючи договір, сторони не поширюють його дію на правовідносини, які мали місце до його укладення (підготовку і прибирання номера для поселення), адже номер має бути підготовленим та придатним для проживання. В той же час під договірне регулювання підпадають послуги із прибирання під час проживання, про що зазначається у договорі про надання готельних послуг чи нормативних документах.

5. Невіддільність від джерела. Готельні послуги надаються виконавцем, тобто персоналом готелю чи третіми особами за домовленістю з виконавцем, а тому вони невіддільні від джерела їх створення. Ця властивість об'єктивно витікає з трактування послуги як діяльності, що передбачає, як правило, у разі замовлення та здійснення послуги взаємодію виробника і споживача послуги, навіть якщо в ролі першого виступає машина (отримання грошей за допомогою банкомату тощо) [81, с. 221].

6. Ексклюзивність (винятковість). Послуга тісно пов'язана із конкретною людиною, а оскільки схожих людей не буває, то властивість невіддільності породжує специфічну ознаку послуг – ексклюзивність [79, с. 16]. Безпосереднє надання готельних послуг здійснюється персоналом готелю. Але ж кожна людина індивідуальна. Тому відносини між виконавцем та споживачем характеризуються винятковістю, і внаслідок особливостей обох вони є неповторними.

Як зазначає В. А. Васильєва, на послугу безпосередньо впливає споживач, він її індивідуалізує, подає в обіг і впливає своїми якостями на її результат [44, с. 92].

7. Диференційованість (мінливість) якості. Зважаючи на специфіку готельних послуг, їх якість залежить від таких суб'єктивних факторів, як: звички, вік, уявлення про сервіс та комфорт споживача, культурні традиції тощо. Тому в розумінні кожного конкретного споживача якість готельних послуг може оцінюватися по-різному. Як справедливо зазначає Ф. Котлер, якість послуг сфери гостинності залежить від того, хто їх надає і при яких умовах [58, с. 86]. Одна і та ж особа може надавати послуги різної якості, залежно від свого настрою, від

симпатії чи антипатії до споживача, стану здоров'я, поганого самопочуття, сімейних проблем, інших суб'єктивних факторів [48, с. 36].

8. Невичерпність. Скільки б готельні послуги не надавалися, їх кількісні характеристики не зменшуються.

9. Безповоротність. У результаті надання готельних послуг сторони не можуть повернутися в попередній стан.

10. Професійність. Виконавець повинен володіти відповідними професійними навиками, від цього залежить якість наданих готельних послуг. Наприклад, особи, які прибирають номер, повинні володіти професійними навичками, особливо, якщо йдеться про п'ятизіркові готелі (який миючий засіб використати, яким чином правильно заправити ліжко тощо). Те ж саме стосується іншого персоналу. Особи, що надають готельні послуги, повинні володіти необхідним рівнем знань (наприклад, іноземною мовою, знати особливості світогляду певних етнічних груп тощо), дотримуватися етичних та моральних норм.

Відповідно до п. п. 1.6., 1.8. Правил надання готельних послуг, посадові особи, які безпосередньо здійснюють керівництво готелем та його персоналом, повинні мати вищу фахову освіту або вищу освіту та спеціальну професійну підготовку чи стаж керівної роботи у сфері надання готельних послуг не менш трьох років.

Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, дотримуватись правил службового етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

11. Цілодобовий характер. Як зазначено у п.1.7. Правил надання готельних послуг, режим роботи готелю цілодобовий. Особа може скористатися готельними послугами у будь-який час доби, за умови наявності місць у готелі.

12. Обов'язкова наявність в змісті готельних послуг матеріальної та організаційної складової. Гість, купуючи готельну послугу, не може купити

окремо право тимчасового користування номером і не купити, наприклад, дії працівників готелю по прибиранню цього номера [49, с. 53]. Таким чином, в змісті готельної послуги виділяється матеріальна та організаційна складові, які взаємопов'язані і позиціонують готельну послугу як єдиний об'єкт цивільного обороту [48, с. 47].

Матеріальну складову становить наявність відповідної інфраструктури в готелі, оснащення готельних номерів тощо. Організаційну складову становить діяльність персоналу щодо забезпечення якісного, комфортного проживання споживачів з урахування відповідної матеріальної бази.

Як правильно підкреслила Л. Садардінова, «її (готельної послуги) об'єктивна, відчутна сторона виражена в наявності, наприклад, тих матеріальних благ в номері, які повинні в ньому перебувати відповідно до присвоєної йому категорії. Перелік матеріальних благ закріплений чинним законодавством, і він може бути розширений готелем, поліпшений, але не навпаки. Суб'єктивна ж невлонима сторона представлена у вигляді розуміння споживачем ставлення до нього персоналу готелю, якості сервісу та ін.» [82, с. 15].

Готельні послуги, як правило, надаються в спеціальному місці – готелі. Хоча деякі види готельних послуг можуть надаватися поза місцем знаходження готелю, проте основна послуга – тимчасове проживання, надається виключно в готелі.

13. Споживчий характер. У науковій літературі під послугами, які носять споживчий характер, розуміють ті, які спрямовані на задоволення особистих потреб фізичних осіб.

Слушною є думка А. Толстової, яка вважає, що готельні послуги призначені для особистого споживання громадянами, оскільки, як правило, вони не переносяться на собівартість предмета впливу, безпосередньо не беруть участь в нарощенні капіталу [83, с. 95].

Для порівняння, Мирослава Гудима, характеризуючи туристичну послугу як споживчу, зазначає, що турист, отримуючи туристичну послугу для цілей особистого споживання, виступає її кінцевим споживачем, який «виводить»

послугу з комерційного обороту у сферу безпосереднього власного споживання [84, с. 86].

Тобто споживчими є послуги, які задовольняють особисті потреби особи.

Можна, звичайно, припустити, що багато договорів про надання готельних послуг укладаються безпосередньо не з фізичними особами-споживачами, а суб'єктами господарювання, зокрема для проживання своїх працівників, проведення різного роду конференцій, семінарів тощо. Відповідно, такі замовники, укладаючи договір про надання готельних послуг, керуються комерційною метою.

Проте не слід забувати, що в будь-якому випадку кінцевим отримувачем готельної послуги буде фізична особа, яка задовольнятиме свою потребу у тимчасовому проживанні. Таким чином, даний вид послуги носить виражено споживчий характер.

14. Комплексність. Готельні послуги носять комплексний характер, що означає включення до них ряду інших послуг, які в інших випадках мають самостійний характер і їх надання окремо врегульовано іншими видами зобов'язань. Це, зокрема, впливає із змісту ст. ст. 1, 22 Закону України «Про туризм», Правил надання готельних послуг.

Як зазначає А. Є. Толстова, особливістю договору надання готельної послуги є насамперед те, що його об'єктом виступає комплексна готельна послуга, до складу якої входять надання готельного номера для тимчасового проживання, та комплекс послуг, об'єднаних спільною метою – створенням умов для комфортного проведення часу в номері і в готелі в цілому [85, с. 133].

Пунктом 1.3 Правил надання готельних послуг визначено, що готельна послуга складається із основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю (п. 1.3 Правил надання готельних послуг).

Основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включаються до ціни номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором.

Отже, визначальною ознакою віднесення певної послуги, яка може бути надана виконавцем, до категорії основних є включення їх до ціни номера, тобто вартості готельних послуг.

Вважаємо, що основні послуги можна поділити на дві групи:

- основні обов’язкові послуги;
- основні необов’язкові послуги.

До основних обов’язкових послуг (готельних послуг, що включаються до ціни номера згідно вимог нормативно-правових актів) слід включити надання номера (ліжко-місця) для проживання, послуги із прибирання номера, заправлення ліжок, зміни постільної білизни, рушників та туалетних речей у відповідності до категорії готелю, оформлення гостей, а також інші послуги, визначені обов’язковими вимогами нормативних документів (правил та стандартів) для певної категорії готелів. Наприклад, згідно ДСТУ 4269:2003 для готелів 5 зірок обов’язковими є послуги швейцара, піднесення багажу, обмін валюти, бронювання квитків на різні види транспорту та на розважальні заходи тощо. Крім того, до основних обов’язкових послуг готелю слід віднести послуги, визначені п. 4.8 Правил надання готельних послуг, а саме: виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, побудка у визначений час, надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

Сутність послуги надання номера для проживання полягає в тому, що в користування надаються спеціально обладнані приміщення (готельні номери) або ж частина площі номера – місце (ліжко-місце).

Згідно п. 1.3 Правил надання готельних послуг, номер – окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання; місце (ліжко-місце) – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи.

При цьому в договорі, на нашу думку, слід зазначати вимоги до номера, наприклад, площа, наявність телевізора, кондиціонера, ванни чи душу або ж клас номера «Стандарт», «Люкс» тощо.

Зазначення ж цифрового позначення номера можна назвати доцільним, якщо договір про надання готельних послуг укладається безпосередньо перед поселенням у готель. Як правило, в готелях більшість номерів однотипні (площа, планування, меблі тощо), тому при поселенні є вибір. У свою чергу у випадку зазначення конкретного номера при укладенні договору задовго до поселення може виникнути ситуація, коли попередній гість вчасно не звільнив номер, тому споживач повинен або чекати, або йому запропонують інший номер такого ж класу.

Основні необов'язкові послуги – готельні послуги, які включаються до ціни номера за бажанням сторін. Вони можуть також не включатися до ціни номера, а в подальшому надаватися як додаткові послуги, наприклад послуги харчування, сауни, тренажерного залу, солярію, масажного кабінету тощо.

Додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором (п. 1.3 Правил надання готельних послуг).

Вважаємо, що дане визначення виписано дещо некоректно. Адже, як уже зазначалося вище, критерієм віднесення готельних послуг до основних чи додаткових є включення чи не включення їх до ціни договору.

Тому, на нашу думку, додаткові послуги – це обсяг послуг готелю, що не включений до ціни номера, замовляється та сплачується замовником додатково за окремим договором.

Окрему увагу хочемо звернути на найбільш поширені види послуг, які, в залежності від включення чи не включення їх до ціни номера, можуть виступати як основними, так і додатковими, а саме: послуги харчування, послуги зберігання, послуги зв'язку тощо.

Послуги харчування є важливою складовою предмету договору про надання готельних послуг, оскільки для гостя поряд із відпочинком необхідним є задоволенні потреби у їжі.

Як зазначає М. Б. Цалікова, частування клієнта різноманітними, а нерідко національними стравами відображає привітність готелю та позитивно

позначається на практиці гостинності. Цей компонент готельної послуги настільки значущий, що нерідко готельна послуга як така асоціюється як послуга з «проживання та харчування» [48, с. 51-52].

Згідно ДСТУ 4269:2003 для готелів дві зірки і вище обов'язковим є наявність одного із об'єктів – ресторан, бар, їдальня, кафе, закусочна. У свою чергу готелі три зірки і вище повинні надавати сніданки.

Дуже часто у договорі про надання готельних послуг зазначається тип харчування, який позначається певною аббревіатурою.

Послуги харчування можуть надаватися як у ресторані чи їдальні готелю, так і поза ними, наприклад в номері.

Наступною є послуга зберігання речей. У ЦК України послугі зберігання речей у готелі відведено ст. 975, згідно якої готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні.

Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання.

У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

Аналогічні за змістом положення закріплено у п. 4.11 Правил надання готельних послуг.

Таким чином, послугу зберігання речей в готелі можна поділити на два підвиди:

- а) зберігання грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей);
- б) зберігання речей, окрім грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) внесених до готелю.

У першому випадку умови зберігання повинні бути чітко обумовленими в договорі про надання готельних послуг чи договорі зберігання. Даний підвид зберігання речей у готелі може виступати або основною, або додатковою послугою.

Згідно ДСТУ 4269:2003, у кожному готелі повинні бути сейфи для зберігання цінностей туристів у зоні приймання.

Як зазначає А. В. Тіхомірова, внесеною в готель вважається річ, передана працівникам готелю, наприклад, багаж переданий гостем носильнику, або розміщений в готельному номері чи іншому призначеному для цього місці, зокрема в камері схову, гардеробі, автостоянці готелю [86, с. 97].

Даний підвид зберігання в готелі завжди відноситься до основних послуг.

На нашу думку, якщо говорити про речі, які зберігаються в номері, крім грошей та цінностей, то в будь-якому випадку готель відповідальний за їх схоронність незалежно від зазначення чи не зазначення про це в договорі.

Особливостями договору зберігання речей у готельному номері є те, що на відміну від інших видів зберігання поклажодавець – фізична особа, яка тимчасово проживає в готелі, не передає речі на зберігання останньому із зобов'язанням повернути річ, а зберігає володіння ними. Закон не вимагає також і спеціальної домовленості про зберігання речей [87, с. 614].

З одного боку, таке широке формулювання ст. 975 ЦК України спрямоване на найповніший захист споживачів, а з другого боку, дає останнім можливості для зловживання.

У цьому аспекті цікавим є європейський досвід, зокрема положення Конвенції про відповідальність готелів-зберігачів щодо майна своїх гостей, яка прийнята Радою Європи 17 грудня 1962 р. Пунктом третім статті першої додатку до вказаної Конвенції відповідальність готелю обмежується певною сумою (еквівалент 3000 золотих франків). Таке обмеження не діє, коли очевидна вина власника готелю або його службовців [88].

На нашу думку, наявність такої норми певною мірою дисциплінуватиме гостей, які будуть змушені передавати дорогі речі окремо готелю на зберігання.

Вважаємо, що подібну норму варто б було передбачити у Правилах надання готельних послуг. Проте, зважаючи на складність цього питання з економічної точки зору (мається на увазі визначення обґрунтованої граничної суми з урахуванням реальної економічної ситуації в країні та можливих ризиків), лобіювати та пропонувати введення такого правила мали б виконавці готельних послуг.

Також у літературі висловлювалися й інші пропозиції щодо можливих шляхів удосконалення існуючого інституту зберігання в готелі. Зокрема, на думку Е. М. Грамацького, таке законодавче правило (ст. 975 ЦК України – ред.) надійно охороняє майнові права у разі втрати в цих приміщеннях майна особи, що в них поселяється. Однак воно не виключає можливих спорів щодо вартості втрачених речей, їх тотожності та ін. Щоб уникнути труднощів у підтвердженні цих фактів, на погляд дисертанта, ч. 1 ст. 975 ЦК можна було б доповнити нормою наступного змісту: «Мешканець готелю має право оголосити вартість внесених до готелю речей у відповідній декларації» [89, с. 11-12].

Можна стверджувати, що таке декларування, як і інші подібні обмежувальні механізми, не носитиме однозначно позитивного впливу, адже у випадку із декларуванням не виключені спори на етапі декларування з приводу вартості та переліку майна. Це, у свою чергу, не буде доказом знаходження украденого майна в готелі на момент зникнення (наприклад, фотоапарат може бути украдено на вулиці) тощо.

Крім того, злодії можуть проникнути в готель внаслідок необережних дій гостя (незамкнені двері, відчинене вікно та ін).

Тому схилиємось до думки, що не слід зарегульовувати дану сферу. Гарантувати інтереси виконавця і гостя слід іншими методами, наприклад, страхування виконавцем таких ризиків, встановлення камер спостереження в готелі тощо.

Окремо слід звернути увагу на те, що складною видається регламентація відповідальності за зберігання речей в готельному номері у випадку, якщо предметом договору виступає ліжко-місце (кімнати у хостелах можуть бути

розраховані і на десять, і на більше осіб). Вважаємо, що за даних обставин слід обмежувати відповідальність готелю, поширювати дію ст. 975 ЦК України на випадки наявності явних ознак проникнення чи ін. Вирішення вказаної проблеми лежить найперше в практичній площині, потребує консультацій на рівні виконавців готельних послуг і більше тяжіє до сфери економічних наук. Тому в рамках даного дослідження та наявного в нас матеріалу не маємо змоги прийти до якогось єдиного концептуального шляху вирішення цієї проблеми, у зв'язку із чим тільки наголошуємо на її існуванні.

Важливою складовою готельних послуг є послуги зв'язку. До них слід віднести послуги поштового зв'язку та телекомунікаційні послуги. Фактично до телекомунікаційних послуг слід віднести наступні: телеграфний, телефонний, мобільний, телетайпний, телевізійний, супутниковий, факсимільний та радіозв'язок, Інтернет тощо.

Відповідно до норм ДСТУ 4269:2003 та ДСТУ 4268:2003 всі готелі мають бути оснащені устаткуванням, яке забезпечує телефонний зв'язок, а у готелях категорією чотири та п'ять зірок має бути обладнано бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до Інтернету.

По суті, однією із найважливіших послуг зв'язку, що надаються в готелях, є послуги бездротового доступу до Інтернету (WI-FI).

Надати вичерпний перелік послуг, які можуть бути основними чи додатковими неможливо, адже готельна індустрія постійно розвивається, з'являються все нові види послуг, які надаються готелем.

Проте, беручи до уваги ДСТУ 4269:2003, можна виділити наступні послуги, які можуть бути надані виконавцем: послуга піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину); прання; прасування; чищення взуття; послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного; обмін валюти; організація зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо); виклик таксі; паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя; бронювання квитків на різні види транспорту; бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи; туристичні послуги

(туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо); послуги біологічного відновлювання організму та занять спортом: плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал; перукарські послуги тощо.

Таким чином, готельним послугам, з одного боку, притаманні як ознаки, які є характерними для послуги як правової категорії загалом, а саме: відсутність матеріального результату, нездатність до зберігання, синхронність надання та отримання, невіддільність від джерела, ексклюзивність (винятковість), диференційованість (мінливість) якості, невичерпність, безповоротність. З іншого боку, вони характеризуються особливими ознаками, зокрема: 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.

У науковій літературі виділяють також інші ознаки готельних послуг, а саме: миттєвий характер надання готельних послуг [59, с. 46-47], сезонний характер попиту [59, с. 47; 83], взаємопов'язаність готельних послуг і цілі подорожі [59, с. 48; 86]; різнорідність [80]; готельна послуга може бути надана і спожита лише в готелі [49, с. 53]. Однак вони, на нашу думку, не відображають особливості готельних послуг.

Так, сумнівним є твердження, що готельні послуги можуть бути надані і спожиті лише в готелі, адже в предмет договору про надання готельних послуг може бути включено трансфер із аеропорту (вокзалу) до готелю, харчування може відбуватися в ресторані іншого готелю тощо. Тому це виключає названу ознаку.

Миттєвий характер надання готельних послуг полягає в тому, що проблеми, які стосуються обслуговування, повинні вирішуватися швидко. Час надання ряду готельних послуг вимірюється навіть секундами [59, с. 46]. Вважаємо, що дана ознака не характеризує готельні послуги та не виділяє їх особливості, а є елементом технологічного процесу їх надання. Бенджамін Франклін говорив: «Час – це гроші». А тому в сучасному світі швидкість надання послуг, виробництва товарів, виконання робіт є тим, до чого більшість прагне.

Необґрунтованим є також віднесення до ознак готельних послуг сезонного характеру надання [59, с. 47; 80]. На нашу думку, дана ознака більш характерна для туристичних послуг. Сезонність хоч і відіграє важливе значення у попиті на готельні послуги, проте не відображає їх особливостей у порівнянні з іншими об'єктами цивільних прав.

Не бачимо доцільності виділення такої ознаки як взаємопов'язаність готельних послуг і цілі подорожі [59, с. 48; 80]. Надання готельних послуг не завжди пов'язане із здійсненням подорожі. Наприклад, проживання в готелі у зв'язку із знищенням власного житла, розлученням тощо.

Також не відображає особливостей готельних послуг така ознака як різноманітність, яка полягає у варіативності і відсутності одноманітності в стандарті надання послуги [80], оскільки вона характеризує широкий спектр послуг, робіт та навіть товарів. Крім того, певні стандарти надання готельних послуг все ж існують. Здебільшого йдеться про стандарти, які використовуються в готельних мережах та в готелях певної країни (регіону). Але враховуючи, що готелі діють у всьому світі, і в різних країнах чи навіть регіонах країни різні культурні, ментальні, кулінарні та інші особливості, зрозуміло, що виробити єдиний стандарт надання просто неможливо, як неможливо це зробити щодо туристичних, правових, дизайнерських послуг тощо.

Враховуючи вищевикладене та нормотворчу техніку, яка застосовується авторами ЦК України при визначенні дефініцій понять, можна сформулювати таке визначення поняття «готельні послуги» – це діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання гостя в готелі та надання інших, пов'язаних із таким тимчасовим проживанням, послуг.

Зважаючи на комплексний характер готельних послуг, а також з метою проведення всебічного аналізу їх правової природи, слід дослідити також співвідношення готельних послуг із іншими видами послуг.

Важливим є розмежування готельних послуг та послуг із розміщення, бо дуже часто, особливо в економічній науці, вони ототожнюються.

Ототожнюються вони також у Правилах надання готельних послуг. Як впливає з їх преамбули, ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам.

Вважаємо, що різниця між готельними послугами та послугами із розміщення впливає із співвідношення понять «готель» та «засіб розміщення». Як нами уже було досліджено, термін «засіб розміщення» є значно ширшим, ніж термін «готель» чи «аналогічний засіб розміщення» і включає останні.

Відповідно до п. 4.11 Національного стандарту України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», послуга з тимчасового розміщення – це діяльність виконавця з надання місця для ночівлі та санітарно-технічних зручностей споживачу. При цьому, як впливає із змісту Національного стандарту України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», засоби розміщування – це будь-які об'єкти, в яких регулярно або час від часу надають послуги розміщування для ночівлі. До них, зокрема, відносяться майданчики для кемпінгу, громадські транспортні засоби, орендоване житло, неосновне власне житло тощо. Таким чином, послуги із розміщення є значно ширшими за змістом і включають у себе готельні послуги.

На нашу думку, категорія «послуги розміщення» носить родовий характер стосовно цілого ряду окремих видів послуг розміщення. Послуги розміщення включають в себе готельні послуги, послуги кемпінгу, тайм-шер, оренда житлових приміщень тощо.

Сумнівним видається необхідність закріплення такого виду послуг як послуги із розміщення в цивілістичній науці. На нашу думку, виділення такої категорії в національних стандартах, економічній літературі та міжнародних стандартах носить виключно технічний характер (зручністю ведення статистики кількості туристів тощо). Адже з цивілістичної позиції категорія «послуги розміщення» мала б поєднати непоєднуване – власне готельні послуги, інші види послуг, оренду житла, проживання у власному неосновному житлі тощо.

Тому преамбулу Правил надання готельних послуг слід викласти в наступній редакції: «Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання готельних послуг, і регулюють відносини між замовниками, виконавцями та гостями».

Подібним за змістом є співвідношення готельних та туристичних послуг.

Туристична послуга – комплекс послуг, необхідних для задоволення потреб туриста, під час поїздки, здійснюваної в конкретні терміни за конкретним маршрутом, що реалізується за єдиною ціною, до складу якого входить як мінімум дві з основних послуг (перевезення, розміщення, харчування) в їх різних комбінаціях, обумовлені особливостями та цілями подорожі і характеризуються винятковістю для кожного туриста [90, с. 130].

Таким чином, у випадку, якщо готельні послуги є складовою частиною туристичної послуги, то вони включаються в її склад. За таких умов готельні послуги охоплюються предметом договору про надання туристичних послуг, адже туристична послуга може включати готельні, проте ними не вичерпується.

Слід розмежовувати також готельні послуги і послуги так званих «соціальних готелів».

Готельні послуги та послуги соціальних готелів є різними за своєю правовою природою та правовим регулюванням.

Тому не можемо погодитися із позицією Н. Федорченко, що «особливим видом готелю є соціальний готель» [45, с. 172].

Відповідно до п.1.1. Типового положення про соціальний готель, що затверджене наказом Міністерства праці та соціальної політики від 03.04.2006 р. № 98 (далі – Положення про соціальний готель), соціальний готель – заклад соціального захисту для проживання бездомних осіб, який має у своєму складі окремі номери (кімнати). Аналогічне визначення соціального готелю міститься в Інструкції про організацію надання соціально-медичних послуг та проведення санітарно-гігієнічних і протиепідемічних заходів у закладах соціального захисту для бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, що

затверджена спільним наказом Міністерства праці та соціальної політики та Міністерства охорони здоров'я «Про затвердження нормативно-правових актів щодо надання соціально-медичних послуг бездомним громадянам та особам, звільненим з місць позбавлення волі» від 24.01.2007 р. № 28/26 [91].

Засновниками соціального готелю можуть бути органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності.

Клієнтами соціального готелю можуть бути бездомні особи у віці від 18 років, які працюють або мають інше постійне легальне джерело доходу, недостатнє для оренди (наймання), купівлі житла, які не мають медичних протипоказань та проживають на території України на законних підставах, у тому числі бездомні особи з дітьми. Правила надання готельних послуг будь-яких обмежень щодо споживачів готельних послуг не містять.

Основні завдання соціального готелю: забезпечення бездомних осіб тимчасовим житлом; надання соціально-побутових та інформаційних послуг зазначеним особам, тоді як, згідно Правил надання готельних послуг, основним завданням готелів є надання послуг із тимчасового проживання.

Зарахування до соціального готелю здійснюється згідно з наказом директора готелю на підставі заяви особи, документа, що її посвідчує, та направлення центру реінтеграції з відповідними рекомендаціями. При цьому Правила надання готельних послуг не вимагають будь-яких направлень чи проходження інших адміністративних процедур.

Режим роботи соціального готелю встановлюється засновником. А згідно Правил надання готельних послуг режим роботи готелю цілодобовий.

Граничний термін перебування клієнта у соціальному готелі встановлюється відповідно до укладеної між адміністрацією закладу та клієнтом угоди в кожному випадку індивідуально, враховуючи рекомендації фахівця із соціальної роботи (соціального працівника) центру реінтеграції, який надає направлення. Закон України «Про туризм», Правила надання готельних послуг не

передбачають будь-яких граничних термінів перебування в готелі, а строки визначаються договором з врахуванням можливостей готелю.

Згідно примірної угоди між соціальним готелем та клієнтом (Додаток 1 до пункту 2.6 Типового положення про соціальний готель) її предметом є соціально-побутові послуги.

Крім того, п. п. 1.1., 1.2. Інструкції про організацію надання соціально-медичних послуг та проведення санітарно-гігієнічних і протиепідемічних заходів у закладах соціального захисту для бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, передбачено, що вона регулює порядок забезпечення соціально-медичним обслуговуванням бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, та дотримання державних санітарно-гігієнічних норм і протиепідемічних правил у закладах соціального захисту для бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі. Одним із видів таких закладів визначається соціальний готель [92].

Виходячи із вищесказаного, соціальний готель не може бути особливим видом готелю. Послуги соціального готелю носять соціально-побутовий характер і не є предметом цивільно-правового регулювання. Поселення в соціальний готель здійснюється в адміністративному порядку, незважаючи на формальну наявність договору.

Таким чином, послуги соціальних готелів не можуть розглядатися як особливий вид готельних послуг.

Готельні послуги необхідно відрізняти від деяких видів медичних послуг, зокрема тих, що пов'язанні із тимчасовим проживанням у лікувальному закладі, наприклад стаціонарне лікування в медичному закладі, санаторно-курортних послуг.

Часто надання медичних послуг супроводжується необхідністю стаціонарного лікування пацієнта, тобто його цілодобового перебування в лікувальному закладі.

Чинним законодавством не визначається поняття «медична послуга». Невизначеність цього поняття підтверджується рішенням Конституційного Суду

України у справі за конституційним поданням 66 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти» (справа про платні медичні послуги) від 25 листопада 1998 р. № 15-рп/98 «у медичній науці поняттям «медична допомога» переважно охоплюються лікування, профілактичні заходи, які проводяться при захворюваннях, травмах, пологах, а також медичний огляд та деякі інші види медичних робіт. Зміст же близького до «медичної допомоги» поняття «медична послуга» до цього часу залишається не визначеним не тільки в нормативних актах, зокрема і в названій постанові Кабінету Міністрів України, а й у медичній літературі». Таким чином поняття «медична послуга» є за замістом дуже близьким із поняттям «медична допомога» [93].

Згідно ст. 3 Основ законодавства України про охорону здоров'я, медична допомога – діяльність професійно підготовлених медичних працівників, спрямована на профілактику, діагностику, лікування та реабілітацію у зв'язку з хворобами, травмами, отруєннями і патологічними станами, а також у зв'язку з вагітністю та пологами [94]. Тобто у вузькому значенні предметом медичної послуги можна вважати надання медичної допомоги. Однак не виключаємо при цьому, що її предметом можуть бути й інші послуги медичного характеру.

Враховуючи викладене, надання медичної послуги із стаціонарного лікування передбачає проживання пацієнта в закладі охорони здоров'я. Проте таке проживання не є метою даної послуги, а необхідною умовою надання медичної допомоги і належного лікування пацієнта. Тому тимчасове перебування пацієнта в закладі охорони здоров'я не може регулюватися Правилами надання готельних послуг.

Як зазначає, М. Б. Цалікова, «розміщення громадян у медичних установах не може розглядатися як надання готельних послуг, а Правила надання готельних послуг в даному випадку не застосовуються до відносин сторін. Тут не виникає якого-небудь змішаного договору з елементами договору на оплатне надання

готельних послуг. У даному випадку допустимо говорити лише про такі прийоми законодавчої техніки, при яких відповідні положення про договори на оплатне надання готельних послуг можуть бути використані законодавцем для правового регулювання медичних послуг, надання яких супроводжується розміщенням пацієнта у стаціонарі або лікарні» [48, с. 61].

Подібним чином можна провести розмежування готельних та санаторно-курортних послуг.

Організація обслуговування на курортах здійснюється санаторно-курортними закладами різних форм власності, створеними в установленому законодавством України порядку, і спрямовується на забезпечення умов для повноцінного лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань шляхом прийняття громадянами лікувальних процедур, а також забезпечення належних умов їх проживання, харчування, одержання культурно-побутових послуг (ст. 21 Закону України «Про курорти») [95].

Згідно ст. 22 Закону України «Про курорти» санаторно-курортні заклади – це заклади охорони здоров'я, що розташовані на територіях курортів і забезпечують подання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів.

Відповідно до ст. 67 Основ законодавства України про охорону здоров'я, санаторно-курортні заклади здійснюють свою діяльність у порядку, передбаченому законодавством про курорти. З метою забезпечення надання в них належної медичної допомоги, відкриття санаторно-курортного закладу, встановлення його спеціалізації (медичного профілю) та медичних показань і протипоказань для санаторно-курортного лікування здійснюється за погодженням з центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері охорони здоров'я або уповноваженим ним на це органом.

Потреба у санаторно-курортному лікуванні визначається лікарем за станом здоров'я хворого і оформляється медичними документами відповідно до встановленого центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони здоров'я, зразка.

Таким чином, як впливає із наведених вище норм, санаторно-курортний заклад – це, насамперед, заклад охорони здоров'я. При цьому надання послуг з проживання не визначається обов'язковим для санаторно-курортних закладів. На нашу думку, конструкція ст. 21 Закону України «Про курорти» «організація обслуговування на курортах здійснюється санаторно-курортними закладами ... спрямовується на забезпечення умов для повноцінного лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань шляхом прийняття громадянами лікувальних процедур, а також забезпечення належних умов їх проживання...» не передбачає обов'язкового надання послуг проживання саме санаторно-курортними закладами, проте і не виключає цього. Тому можливими є два варіанти:

- отримання санаторно-курортних послуг у відповідному закладі, наприклад, санаторії, а проживання в іншому місці (готелі, орендованій квартирі);
- отримання санаторно-курортної послуги разом із проживанням у санаторно-курортному закладі. В даному випадку основною послугою виступатиме саме лікування, а послуги з тимчасового проживання похідними від основної послуги.

У першому випадку очевидним є розмежування готельних та санаторно-курортних послуг.

Стосовно другого слід зазначити наступне. Стаття 22 Закону України «Про туризм» визначає, що цей Закон застосовується при наданні готельного обслуговування в мотелях, будинках відпочинку, санаторіях, пансіонатах, а також інших місцях, призначених для розміщення громадян.

Національний стандарт України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (п. 5.24) визначає санаторій як готель, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надання послуг лікування у регламентованому режимі.

Таким чином, законодавець поширює дію норм, що регулюють надання готельних послуг на санаторно-курортні при наданні санаторно-курортними закладами одночасно медичних та послуг із тимчасового проживання.

Однак, зважаючи на те, що санаторно-курортні послуги можуть бути надані окремо від послуг тимчасового проживання, логічним є висновок, що готельні послуги та санаторно-курортні не можна ототожнювати.

У той же час поширення норм, що регулюють надання готельних послуг, на санаторно-курортні при наданні санаторно-курортними закладами одночасно послуг із тимчасового проживання не можна назвати неправильним.

Слід відрізнити також готельні послуги від найму житла. Готельні послуги та найм житла є різними за своєю правовою природою.

Насамперед слід дослідити співвідношення між поняттями «номер» в готелі та «житло».

Відповідно до ст. 379 ЦК України житлом фізичної особи є житловий будинок, квартира, інше приміщення, призначені та придатні для постійного проживання в них.

Згідно Правил надання готельних послуг, номер – окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

Таким чином, житло – це приміщення, призначене для постійного проживання, а номер – це приміщення, призначене для тимчасового проживання.

Зрештою, готельний номер не є житлом, адже призначений для тимчасового проживання, а отже, не може бути предметом договору найму житла (ст. 812 ЦК України).

Термін «житло» містить більш жорсткі вимоги порівняно із місцем проживання. Отже, не будь-яке місце проживання можна визнавати житлом (наприклад, готель, санаторій, притулок тощо) [65, с. 638].

Як зазначає Б. Винник, не визнаються житлом приміщення, призначенні для тимчасового (готель, лікарня) або недобровільного (місця позбавлення волі) перебування людини [96].

На думку авторів Енциклопедії цивільного права України, за своїм призначенням житловий будинок відрізняється від готелів, дач, інтернатів, у яких люди проживають тимчасово, тому на відносини, які виникають при проживанні в останніх, не поширюється дія житлового законодавства і вони до Житлового кодексу не включаються [97, с. 327].

Необхідно зазначити, що наведений вище підхід до визначень житла та номера в готелі є цивілістичним підходом, оскільки в кримінальному праві під житлом розуміють приміщення, призначене для постійного або тимчасового проживання людей (будинок, квартира, дача, номер у готелі тощо). До житла прирівнюються також ті його частини, в яких може зберігатися майно (балкон, веранда, комора тощо), за винятком господарських приміщень, не пов'язаних безпосередньо з житлом (гараж, сарай тощо) (п. 22 Постанови Пленуму Верховного Суду України «Про судову практику у справах про злочини проти власності» від 06.11.2009 р. № 10) [98].

Варто також зазначити, що відносини із надання готельних послуг та найму житла опосередковуються різними видами договорів: одні – договором про надання послуг, інші – договором про передачу майна в користування, тому і правове регулювання вказаних відносин різне.

Відповідно до ст. 810 ЦК України, за договором найму (оренди) житла одна сторона – власник житла (наймодавець) передає або зобов'язується передати другій стороні (наймачеві) житло для проживання у ньому на певний строк за плату.

За змістом Глави 59 ЦК України, договір найму укладається у письмовій формі, предметом даного договору можуть бути помешкання, зокрема квартира або її частина, житловий будинок або його частина, наймодавцем може виступати як фізична, так і юридична особа, наймач зобов'язаний підтримувати житло в належному стані (мається на увазі насамперед прибирання), проводити поточний ремонт, наймач має переважне право на укладення договору оренди на новий строк, може поселяти тимчасових мешканців, може за згодою із наймодавцем здавати житло в піднайм. Особливим видом найму житла є оренда житла із

викупом тощо. Перелічені особливості договору найму цілком відрізняються від тих, які притаманні готельним послугам та аналіз яких ми проводили.

Як влучно зазначає Ю. П. Світ, «приміщення, передане за договором комерційного найму, має бути придатним для постійного проживання. Не може бути передана тимчасова будова або будова, призначена для сезонного проживання (наприклад, літній дачний будинок, готельний номер)» [99, с. 68].

Ряд вчених вважають, що готельна послуга включає в себе елементи найму жилого приміщення [85, с. 133; 100, с. 95].

Проте, на нашу думку, «таке користування (найм)» має дуже мало спільного з класичним інститутом передання майна в користування та виступає лише одним із елементів готельних послуг, основною метою яких є забезпечення комфортного проживання особи в готелі.

Дійсно, необхідною умовою надання готельних послуг є наявність спеціального приміщення для проживання – номера. Виконавець зобов'язаний забезпечити умови для тимчасового проживання в номері.

Відповідно номер в готелі чи ліжко-місце в номері передається в тимчасове користування гостя. Однак таке тимчасове користування не змінює правову природу даних відносин з послуг на найм.

Незважаючи на присутність речовинного (матеріалізованого) елемента як змінної властивості, послуга не втрачає своїх властивостей та атрибутивних меж, а отже, зберігається її природа. Це відбувається тоді, коли в послугі зв'язку з'являється певний матеріальний компонент або «відстрочка» настання корисного результату (наприклад, у медичних послугах). Проте ці обставини не виводять дане суспільне правовідношення з розряду послуг, матеріальний результат тут недостатньо стійкий, щоб піднятися до рівня протилежного послугі явища – робіт із виготовлення, переробку речі [44, с. 94].

Аналогічно й у нашому випадку: передання у тимчасове користування гостю готельного номера як необхідна умова надання даного виду послуг не виводить дане суспільне правовідношення з розряду послуг, а готельні послуги не втрачають своїх властивостей та атрибутивних меж.

Наприклад, для надання ритуальних послуг, зокрема облаштування місця поховання, необхідною є наявність відповідної земельної ділянки на кладовищі. Але це не означає, що договір про надання ритуальних послуг є змішаним, оскільки містить елементи договору оренди землі тільки тому, що особа, яка здійснила поховання у відведеному місці, є користувачем місця поховання (ст. 2 Закону України «Про поховання і похоронну справу» [101]).

Таким чином, проведений вище аналіз доводить, що готельні послуги є самостійною складовою сфери послуг, яким притаманні наступні спеціальні ознаки: це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні; професійність; цілодобовий характер; наявність у змісті матеріальної та організаційної складової; споживчий характер. Окрім того, наведені ознаки дозволяють доволі чітко відмежувати готельні послуги від суміжних правових категорій.

Висновки до першого розділу

1. Українськими вченими-цивілістами не проводилися комплексні дослідження та аналіз цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг. Вивчались тільки окремі аспекти цивільно-правових відносин з надання готельних послуг в рамках аналізу туристичних відносин та зобов'язань із надання послуг загалом.

З метою повного вирішення покладених завдань у роботі використано такі методи наукового пізнання: діалектичний, історичний, комплексний, порівняльно-правовий, системного аналізу, аналізу та синтезу, абстрагування та узагальнення, формально-логічний, логіко-юридичний.

2. Готельні послуги були одними із найдавніших видів послуг, свідченням чого є згадки про праобрази сучасних готелів, які містяться в писемних джерелах Стародавнього Єгипту, Кодексі Хаммурапі, Біблії, Едикті Карла Великого тощо. В радянський період нормативно-правовому регулюванню відносин з надання готельних послуг були притаманні наступні риси: 1) велика кількість нормативно-правових актів; 2) правове регулювання підзаконними нормативно-правовими актами та їх відомчий характер; 3) відсутність договірних відносин у цій сфері, оскільки поселення та виселення з готелю відбувалося в адміністративному порядку; 4) поділ готелів за ознакою громадянства: для громадян СРСР та для іноземних громадян (зокрема, відрізнялися вимоги щодо самих готелів, вартості готельних послуг тощо).

3. Аналіз чинних нормативно-правових актів у досліджуваній сфері дозволяє зробити висновок про суттєві суперечності між ними. Йдеться про Постанову КМУ від 15.03.2006 р. №297 «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», яка не узгоджується з Правилами надання готельних послуг. Вважаємо, що правове регулювання надання готельних послуг повинно здійснюватися в рамках єдиного нормативно-правового акта, а тому Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) слід скасувати. В той же час, за наявності економічної, статистичної

чи іншої необхідності, окремим актом виписати порядок звітування фізичними особами, які фактично надають готельні послуги без державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності, а у випадку необхідності – поширити на такі правовідносини дію Правил надання готельних послуг.

4. Зроблено висновок, що процедура обов'язкової сертифікації не гарантує належної якості готельних послуг, оскільки в такому випадку виконавець сприймає її як формальність на шляху до зайняття таким видом діяльності. В сучасних умовах ринку, розвитку інформаційних технологій, а також боротьби за потенційного клієнта, виконавці зацікавлені в наданні послуг належного рівня, а присвоєння категорії («зірковості») тільки підвищує їхній статус та привабливість. Тому вирішення проблеми відповідності готелю заявленому рівню зірковості полягає не у запровадженні обов'язкової сертифікації, а у здійсненні належного контролю з боку уповноважених органів, у тому числі застосуванням мір відповідальності.

5. Одним із суттєвих недоліків, який перешкоджає стабільному розвитку готельної індустрії загалом та формуванню цілісної нормативно-правової бази, яка б повною мірою регулювала досліджувані відносини, є постійна «міграція» повноважень щодо регулювання готельних правовідносин від одного державного органу до іншого, від однієї сфери до іншої (від житлово-комунального господарства до молодіжної політики, спорту і туризму України, інфраструктури й економіки). Наслідком цього є відсутність єдиного підходу до базових категорій та велика кількість протиріч та неузгодженостей у правовому регулюванні надання готельних послуг.

6. Слід відмітити позитивні зрушення в правовій регламентації цивільно-правових відносин з приводу надання готельних послуг, проте існують і недоліки, серед яких можна відзначити наступні: недосконалість легальних понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг», безсистемність та неврахування особливостей у їх визначенні, неповнота правового регулювання договірних відносин з приводу надання готельних послуг, неузгодженість між нормативно-правовими актами тощо.

Закріплені у Правилах надання готельних послуг визначення понять «готель» та «аналогічні засоби розміщення» не відображають дійсну сутність даних категорій. По-перше, готель чи аналогічний засіб розміщення – це насамперед місце надання готельних послуг, а не суб'єкт їх надання. Іншими словами, готель є об'єктом майнових прав, що використовується суб'єктами господарювання для надання готельних послуг. По-друге, визначаючи термінологію, слід рухатися від базових понять до загальних за схемою: готель – готельні послуги – договір про надання готельних послуг, а не визначаючи категорії нижчого рівня через категорії вищого.

7. Варто виділити наступні етапи нормативно-правового регулювання правовідносин із надання готельних послуг в незалежній Україні: 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.

8. Визначено недоліки законодавчого визначення поняття «готельні послуги», зокрема: визначення даного поняття через категорію розміщення, відсутність меж «іншої діяльності, пов'язаної із тимчасовим проживанням», і, як наслідок, можливість занадто широкого трактування.

Основою готельних послуг є не послуги з розміщення, а послуга з тимчасового проживання. Адже споживаючи готельні послуги, гість задовольняє потребу у тимчасовому проживанні. Діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання є тим видом суспільного блага, на яке спрямований інтерес особи, і в якому відображається основна його цінність та корисний ефект. У той же час розміщення в готелі означає надання особі номера (ліжка-місця) для проживання та є початковим етапом споживання готельних послуг. Тому суперечливою є позиція авторів проекту Закону України «Про туризм» (номер та

дата реєстрації – № 4224 від 24.02.2014р.) щодо заміни поняття «готельні послуги» на «послуги з тимчасового розміщення (проживання)».

9. Необґрунтованою є позиція вчених, які пропонують закріпити у законодавстві поняття «готельний продукт». Оскільки поняття «продукт» включає у себе як послуги, так і роботи та товари, відповідно визначення готельних послуг через категорію «готельний продукт» означатиме їх винесення за межі «послуг».

10. У нормативно-правових актах та наукових працях широко використовується поняття «засіб розміщення», яке часто ототожнюється із поняттям «готель». Проте проведений аналіз свідчить, що термін «засіб розміщення» є значно ширшим, ніж термін «готель» чи «аналогічний засіб розміщення», і включає в себе практично всі місця, де особа може тимчасово проживати, а також місця розташування транспортних засобів, у яких можна заночувати, за винятком її основного місця проживання.

Сумнівною є доцільність виділення поняття «аналогічні засоби розміщення» як окремого поряд з готелем місця надання готельних послуг. Особливо через відсутність чітких критеріїв поділу та відмінностей у правовому регулюванні надання готельних послуг у названих видах засобів розміщення. Також, враховуючи те, що аналогічні засоби розміщення надають обмежені готельні послуги, не зрозуміло, як в умовах такої обмеженості правильно визначити рівень обслуговування.

Вважаємо, що достатнім є виділення категорії «готель», який повинен мати необхідну мінімальну кількість номерів, а на інші засоби розміщення, в тому числі ті, що не мають достатньої кількості номерів, для визначення їх готелем поширювати дію Правил надання готельних послуг. Конкретний перелік засобів розміщення, на які слід поширити дію Правил надання готельних послуг має визначити відповідний центральний орган виконавчої влади, що здійснює регулювання даних відносин.

11. Готельним послугам притаманні як загальні ознаки (відсутність матеріального результату; нездатність до зберігання; синхронність надання та отримання; невіддільність від джерела; ексклюзивність (винятковість);

диференційованість (мінливість) якості; невичерпність; безповоротність), так і спеціальні (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).

12. Готельні послуги мають комплексний характер, що означає включення до них ряду інших послуг, які в певних випадках носять самостійний характер і надання їх окремо врегульовано іншими видами зобов'язань.

У цьому аспекті виправданим є нормативний поділ готельних послуг на основні та додаткові. При цьому на науковому рівні в рамках основних можна виділити основні обов'язкові та основні необов'язкові послуги.

До основних обов'язкових слід віднести послуги, які включаються до ціни номера відповідно до вимог нормативно-правових та нормативних документів.

Основні необов'язкові послуги – це готельні послуги, які включаються до ціни номера за бажанням сторін (наприклад, харчування, тренажерний зал тощо).

Отже, визначальною ознакою віднесення певної послуги, яка може бути надана виконавцем до категорії основних є включення їх до ціни номера, тобто вартості готельних послуг.

Додаткові послуги надаються за додаткову плату, проте вони можуть входити до складу та вартості готельних послуг.

До основних послуг слід включити надання номера (ліжко-місця) для проживання, послуги із прибирання номера, заправлення ліжок, зміни постільної білизни, рушників та туалетних речей у відповідності до категорії готелю, оформлення гостей, а також інші послуги, визначені обов'язковими вимогами нормативних документів (правил та стандартів) для певної категорії готелів.

До найбільш поширених видів послуг, які, в залежності від включення чи невключення їх до ціни номера, можуть виступати як основними, так і додатковими, належать: послуга харчування; послуга зберігання; послуга зв'язку; послуга піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину); прання; прасування; чищення взуття тощо.

13. Доцільним є обмеження розміру відповідальності готелю за втрату речей, внесених до готелю, певною граничною сумою.

14. Готельні послуги суттєво відрізняються від інших послуг, які в певній мірі є дотичними. Так, готельні послуги охоплюються предметом туристичної у випадку включення у її склад. Також готельні послуги відрізняються від так званих «послуг соціальних готелів», тому що останні носять соціально-побутовий характер та не є предметом цивільно-правового регулювання. Готельні послуги відрізняються від деяких видів медичних та санаторно-курортних насамперед метою отримання. Проживання в медичному чи санаторно-курортному закладі не є метою споживача, а необхідною умовою надання вказаних послуг.

15. Незважаючи на те, що основою готельних послуг є забезпечення тимчасового проживання особи, готельні послуги відрізняються від найму житла.

По-перше, готельний номер не є житлом, адже призначений для тимчасового проживання, а отже, не може бути предметом договору найму житла.

По-друге, відносини із надання готельних послуг та найму житла опосередковуються різними видами договорів: договором про надання послуг та, відповідно, договором про передачу майна в користування.

По-третє, необхідною умовою надання готельних послуг є наявність спеціального приміщення для проживання, яке передається в користування гостю. Проте таке користування має дуже мало спільного з класичним інститутом передання майна в користування, та виступає лише одним із елементів готельної послуги, основною метою якої є забезпечення комфортного проживання особи в готелі. Передання у тимчасове користування гостю готельного номера як необхідна умова надання даного виду послуг, загалом, не виводить дане суспільне правовідношення з розряду послуг, а готельні послуги не втрачають своїх властивостей та атрибутивних меж.

РОЗДІЛ 2. ПРАВОВА ПРИРОДА ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Поняття та загальна характеристика договору про надання готельних послуг

Надання готельних послуг опосередковується відповідним договором.

Договір – універсальна та найбільш доцільна правова форма опосередкування товарно-грошових та інших майнових відносин, роль якої у сучасних умовах ринкової економіки особливо зростає. Адже договором створюється певна модель поведінки між суб'єктами, закріплюється порядок і форма подальших взаємовідносин учасників [84, с. 129].

Як слушно зазначає В. А. Васильєва, договір відрізняється від інших юридичних фактів тим, що він не тільки дає підстави для застосування тієї чи іншої норми права у даному конкретному випадку і для виникнення, зміни або припинення конкретного правовідношення, але й безпосередньо регулює поведінку сторін, визначаючи права й обов'язки учасників правовідношення, яке вони породжують. Таким чином, договір виступає своєрідною програмою дій, координуючи діяльність сторін [44, с. 102].

Договір є універсальним юридичним засобом (елементом) механізму правового регулювання в договірних відносинах не тільки як юридичний факт, а й як засіб саморегуляції та одна з форм вираження права [102, с. 109].

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про туризм», за договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг,

пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

Як бачимо, законодавець ототожнює поняття «готельне обслуговування» і «готельні послуги». Проте готельні послуги як об'єкт цивільних прав є предметом договорів про надання послуг, тому сумнівним видається їх опосередкування іншим видом договору.

Крім того, такий підхід до формулювання дефініції договору, що опосередковує надання готельних послуг, є неприйнятним, бо в правовій доктрині поняття «сфера послуг» і «сфера обслуговування» не є тотожними.

Дискусія щодо співвідношення названих понять почалася ще в радянський період із виділенням в юридичній науці поняття «послуга».

У радянській юридичній літературі поняття «обслуговування» включало будь-яку діяльність, спрямовану на задоволення чийх-небудь потреб. Як стверджував О. А. Красавчиков, усі цивільно-правові договори можуть опосередковувати діяльність, спрямовану на задоволення потреб третіх осіб, тобто оформляти процес обслуговування [103, с. 6].

Одні вчені ототожнювали поняття «послуги» та «обслуговування» (А. Ю. Кабалкін, Е. А. Суханов, А. Є. Шестобитов), інші виступали проти їх ототожнення (Є. Д. Шешенін, М. В. Кротов, В. А. Плетнєв, Н. А. Барінов) [104, с. 108].

На думку Є. Д. Шешеніна, послуги виступають у якості предмету договорів про надання послуг, у той час як теоретична конструкція договору обслуговування охоплює різні види цивільно-правових договорів, що відрізняються один від одного за предметом договору [105, с. 176]. Дещо подібно трактує поняття «обслуговування» і В. А. Плетнєв, який вважає, що терміном «обслуговування» охоплюється не лише надання послуг, а й підрядна діяльність. Іншими словами, «обслуговування» розглядається як поняття більш широке, ніж «надання послуг» [106, с. 136].

У той же час М. В. Кротов стверджує, що зобов'язання з обслуговування громадян виникають між спеціалізованими організаціями та громадянами, а

зобов'язання з надання послуг між будь-якими суб'єктами [107, с. 98]. Дане визначення навпаки звужує обсяг поняття «обслуговування».

Професор Н. А. Барінов визначає сферу послуг як сферу, де виробляють послуги, а сфера обслуговування – це сфера, де, окрім виробництва, здійснюється також доведення вироблених послуг до споживача, задовольняються потреби споживачів у послугах [108, с. 18]. Проте таке трактування суперечить самій сутності категорії «послуги», однією із визначальних ознак якої є нерозривність процесу їх виробництва і надання.

Доволі цікавою є думка А. В. Тихомірової, яка зазначає, що у літературі індустрію туризму, в тому числі сферу гостинності, прямо або опосередковано відносять до сфери послуг і (або) сфери обслуговування. На думку автора, між сферою послуг та сферою обслуговування немає істотної різниці: обидві включають у свою орбіту окремі галузі економіки, метою яких, у першу чергу, є задоволення потреб громадян. Виділення цих сфер у юриспруденції, як видається, не несе в собі юридичного змісту, оскільки це економічні, а не юридичні категорії [47].

На нашу думку, поняття «послуги» та «обслуговування» однозначно не є тотожними, бо останнє, крім власне послуг, включає товари та роботи. Тому необхідним є аналіз теоретичної конструкції договору обслуговування.

Термін «обслуговування» зустрічається в ЦК України. Так, визначаючи поняття публічного договору, законодавець перелічує такі його види: медичне, готельне, банківське обслуговування тощо (ст. 633 ЦК України).

Існує велика кількість підзаконних нормативно-правових актів, де трапляються поняття «обслуговування».

У науковій літературі концепція договору на обслуговування громадян як самостійного типу цивільно-правового договору була розроблена А. Є. Шестобистовим [109]. У якості істотних ознак договору на обслуговування громадян вказувалися плановий характер діяльності, спеціальна правоздатність, переддоговірні зобов'язання (з інформування громадянина про властивості

товарів, робіт, послуг тощо) організації обслуговування, якість обслуговування як кінцевий договірний результат [109].

Із сучасних вчених конструкції договору на обслуговування свою увагу приділяли російська вчена Л. В. Саннікова [109] та українська вчена В. В. Рєзнікова [110].

Л. В. Саннікова сформулювала основні ознаки договору обслуговування, серед яких:

по-перше, споживча мета договору. Він спрямований на задоволення потреб кінцевого споживача в товарах (роботах, послугах), не призначених для використання у підприємницькій діяльності;

по-друге, специфічний суб'єктний склад. З одного боку, в якості виконавця (продавця) виступають комерційні організації, індивідуальні підприємці, а також некомерційні організації, що здійснюють підприємницьку або іншу, що приносить доходи, діяльність публічного характеру. З іншого боку, в якості споживача виступають громадяни та юридичні особи, які отримують товари (роботи, послуги) в споживчих цілях;

по-третє, публічний характер договору обслуговування, що зумовлює обов'язок для виконавця (продавця) здійснювати діяльність з реалізації товарів (робіт, послуг) щодо кожного, хто до нього звернеться на рівних для всіх, хто звернувся, умовах [109].

Професором В. В. Рєзніковою також розроблено теоретичну конструкцію договору обслуговування: виділено її ознаки, якими є споживча мета договору, специфічний суб'єктний склад, публічний характер даної договірної конструкції, обґрунтовано умови, за яких вона виступає предметом господарсько-правового регулювання [110, с. 9].

Також нею відзначено недостатність існуючої доктринальної розробки категорії «обслуговування», здійснено звернення до теоретичної конструкції договору обслуговування. Зроблено висновок, що поняття «послуга» як об'єкт правового регулювання, з одного боку, включає в себе і поняття «обслуговування» як господарських відносин зі здійснення діяльності,

спрямованої на задоволення потреб учасників майнового обороту. З іншого боку, розширене тлумачення терміну «обслуговування» як господарської діяльності (з реалізації товарів, робіт, послуг), спрямованої на задоволення потреб споживачів, виходить за межі поняття «послуга», оскільки будь-яке зобов'язання в кінцевому рахунку спрямоване на задоволення потреб та інтересів кредитора [110, с. 16].

Проте не можемо погодитися із наведеними позиціями, бо вважаємо, що виділення такої договірної конструкції як «договір обслуговування» є недоцільним, оскільки відсутні як особливості, які б дозволили виділяти такий договір в системі договорів, так і економічна необхідність.

Така характеристика як споживча мета договору, що притаманна багатьом договірним конструкціям, є загальною характеристикою та класифікаційною ознакою поділу всіх договорів на споживчі та неспоживчі. Те ж саме можна сказати і про «специфічний» суб'єктний склад, адже обов'язкова наявність у якості контрагентів суб'єкта господарювання та фізичної особи-споживача є однією із характеристик споживчого характеру договору та його публічності.

Публічний характер договору є також загальною характеристикою, а основні положення щодо публічного договору визначені ст. 633 ЦК України.

І навіть твердження, що договір обслуговування в порівнянні із договором про надання послуг може охоплювати своїм предметом, крім власне послуг, також роботи і товари, свідчить тільки про змішаний тип договору.

Зазначене узгоджується із положенням ч. 2 ст. 628 ЦК України, згідно якої сторони мають право укласти договір, у якому містяться елементи різних договорів (змішаний договір). До відносин сторін у змішаному договорі застосовуються у відповідних частинах положення актів цивільного законодавства про договори, елементи яких містяться у змішаному договорі, якщо інше не встановлено договором або не впливає із суті змішаного договору.

Таким чином, зміст теоретичної конструкції договору обслуговування зводиться до того, що це «публічний змішаний договір споживчого характеру». І під цю характеристику підпадає безліч цивільно-правових договорів.

Тому не можемо не погодитися із позицією Г. А. Осетинської, на думку якої, метою розробки конструкції договору обслуговування була перш за все мета забезпечення захисту прав споживачів. Але наразі необхідність у такій конструкції відпала, у зв'язку із появою норм про роздрібну купівлю-продаж, прокат, побутовий підряд, які достатньою мірою захищають права споживачів. Тому немає необхідності у виділенні договору обслуговування в окрему категорію [111, с. 34].

Крім того, в сучасних реаліях ринкової економіки саме ринок диктує нові умови й обумовлює необхідність регламентації нових видів договорів чи удосконалення існуючих. Економічні передумови для виділення договорів обслуговування також відсутні.

Зрештою, очевидною видається відповідь на питання: чому існуючі нормативно-правові акти оперують поняттями «обслуговування» та «договір обслуговування»? Це, на нашу думку, «спадок» радянського законодавства, яке: по-перше, не виділяло договорів про надання послуг; по-друге, практично всі договірні відносини із населенням розглядало через призму «обслуговування». При відході від радянського законодавства, зважаючи на те, що категорія «послуг» була для населення новою та дещо «чужою», а «обслуговування» було усталеною категорією, законодавець, очевидно, вирішив залишити обидві.

Вважаємо, що існуюча конструкція договору про надання послуг може включати в себе власне і обслуговування, під яким необхідно розуміти діяльність для задоволення потреб споживача.

Тому, зважаючи на вищевикладене, проаналізувавши поняття «обслуговування» та конструкцію договору обслуговування, вважаємо, що поняття «договір обслуговування» є значно ширшим від поняття «договір про надання послуг» і включає в себе також роботи та товари. В той же час надання готельних послуг є єдиним за своєю правовою природою зобов'язанням та опосередковуються договором про надання послуг.

Наприклад, аналізуючи поняття «обслуговування» і «послуга» стосовно сфери туризму, Н. В. Сірик стверджує, що обслуговування є збиральною

категорією, що використовується для характеристики діяльності, спрямованої на задоволення різних потреб громадян. Здійснюючи цю діяльність, організації надають послуги, виконують роботи, продають у роздріб товари. Таким чином, поняття «обслуговування» є ширшим, ніж поняття «послуга» [112, с. 226].

Крім того, як правильно відзначається в літературі, «назва договору завжди повинна відображати ті правовідносини, які виникають на підставі його укладення. Коли ми бачимо, скажімо, назву «договір купівлі-продажу», то, очевидно, одразу виникає думка, що даний договір опосередковує саме відносини купівлі-продажу, а не будь-які інші; договір поставки опосередковує саме відносини поставки, договір найму – відносини тимчасового користування майном тощо» [113, с. 144].

Отже, надання готельних послуг здійснюється за договором про надання готельних послуг. Тому необхідно внести зміни до ст. 633 Цивільного кодексу України та ст. 22 Закону України «Про туризм» в частині заміни словосполучення «договір на готельне обслуговування» та його відмінків на «договір про надавання готельних послуг» відповідно.

Хочемо акцентувати увагу на інших недоліках легального визначення договору на готельне обслуговування (про надання готельних послуг), зокрема некоректне визначення сторін договору.

Так, виконавцем Закон України «Про туризм» визначає готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення. При цьому не враховано, що згідно Національного стандарту України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», засоби розміщування – це будь-які об'єкти, в яких регулярно або час від часу надають послуги розміщення для ночівлі, в тому числі орендовані засоби розміщування, неосновне власне житло тощо. Тобто, виходячи із буквального розуміння, можна припустити, що тимчасова оренда приміщень є готельною послугою.

Викликає питання іменування контрагента за договором як «проживаючий», адже замовником готельних послуг може виступати не тільки особа, яка буде

власне проживати у готелі, тобто фізична особа, але й юридична особа, яка є організацією, тому проживати в готелі не може.

На нашу думку, для найменування сторін договору про надання готельних послуг слід використовувати терміни «замовник» та «виконавець». Детальніше дана позиція буде аргументована в підрозділі 2.2.

З метою всебічного аналізу поняття «договір про надання готельних послуг» слід також приділити увагу авторським визначенням названої договірної конструкції.

Ю. Г. Коросташивець пропонує наступне визначення: «За договором на готельне обслуговування одна сторона (суб'єкт підприємницької діяльності, що надає послуги з розміщення) зобов'язується надати послугу другій стороні (споживачу та/або замовнику) по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а споживач (замовник) зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату» [114, с. 563].

Проте воно відрізняється від легального тільки уточненням найменування сторін та містить аналогічні неточності, про які йшлося вище.

На думку Є. Л. Писаревського, договір про надання готельних послуг (договір готельного обслуговування) можна визначити як договір, за яким одна сторона – готель, у відповідності до своєї категорії, зобов'язується надати іншій стороні – постояльцю (гостю) обладнане меблями та іншими зручностями жиле приміщення, призначене, як правило, для тимчасового проживання (перебування), а також комплекс послуг, що складається із послуг громадського харчування, зв'язку і побутового обслуговування, а постоялець зобов'язується оплатити ці послуги, а також дотримуватися установлених правил проживання [115, с. 41]. Недоліком зазначеного визначення є обмеження комплексу послуг, які пов'язані із тимчасовим проживанням і можуть бути надані готелем виключно громадським харчуванням, послугами зв'язку і побутовим обслуговуванням, а також

неврахування тієї обставини, що замовником готельних послуг може бути і юридична особа.

Л. К. Садардінова визначає договір відплатного надання готельних послуг як різновид договору відплатного надання послуг, у відповідності з яким одна сторона (готель) зобов'язується надати другій стороні – постояльцю (споживачу) готельні послуги своїми засобами у відповідності із присвоєною йому категорією, а інша сторона зобов'язується їх оплатити [116, с. 39].

А. В. Тихомірова вважає, що за договором про надання готельних послуг виконавець – готель, професійний учасник індустрії туризму – зобов'язується надати гостю для тимчасового проживання готельний номер (місце в номері) і комплекс готельних послуг, а гість зобов'язується оплатити ці послуги і дотримуватися правил проживання в готелі [86, с. 96]. У вказаних двох визначеннях не враховано те, що готель не може виступати виконавцем послуги, а є місцем її надання.

Під договором на надання готельних послуг розуміється договір, за яким виконавець зобов'язується надати замовнику послуги з тимчасового проживання в готелі, а також інші, пов'язані з проживанням, послуги, а замовник зобов'язується оплатити спожиті послуги [48, с. 6]. Знову ж таки не враховано, якщо замовником виступає юридична особа, то отримувати її в будь-якому випадку буде фізична особа. Крім того, як впливає зі змісту запропонованого визначення, оплату наданих готельних послуг слід здійснювати тільки після їх надання. Проте встановлення такого правила суперечить як змісту правовідносин у сфері надання готельних послуг, так і принципу економічної доцільності. Адже нерідко замовники замовляють та оплачують готельні послуги задовго до моменту їх отримання (причин цього може бути багато: бажання убезпечити себе від відсутності вільних номерів в готелі, нижчі ціни при замовленні завчасно тощо).

Як слушно зазначає І. В. Москаленко, будь-яка цивільно-правова дефініція, по суті, являє собою правову оцінку та інтерпретацію об'єктивно існуючих елементів предмета цивільно-правового регулювання [117, с. 9].

Вважаємо, що найбільш доцільно буде визначати договір про надання готельних послуг, виходячи із легальної конструкції договору про надання послуг.

Відповідно до ст. 901 ЦК України, 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.

Беручи до уваги загальне визначення договору про надання послуг вважаємо, що договір про надання готельних послуг можна визначити як договір, 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.

Крім того, для ґрунтовного з'ясування правової природи договору про надання готельних послуг розглянемо його через призму загальновизнаних класифікацій.

Договір про надання готельних послуг є консенсуальним, бо він вважається укладеним з моменту досягнення сторонами згоди щодо його істотних умов. Це випливає зі змісту ч. 5 ст. 22 Закону України «Про туризм»: «Договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу».

Договір про надання готельних послуг є двостороннім. Поділ договорів на односторонні та двосторонні закріплено в ст. 626 ЦК України. Відповідно до ч. 2 ст. 626 ЦК України договір є одностороннім, якщо одна сторона бере на себе

обов'язок перед другою стороною вчинити певні дії або утриматися від них, а друга сторона наділяється лише правом вимоги, без виникнення зустрічного обов'язку щодо першої сторони. Частиною 3 ст. 626 ЦК України визначено, що договір є двостороннім, якщо правами та обов'язками наділені обидві сторони договору. За договором про надання готельних послуг виконавець зобов'язується надати споживачу готельні послуги, а замовник – оплатити вартість готельних послуг.

Звідси випливає, що «договір про надання готельних послуг є двостороннім, так як кожна із сторін цього договору, виконавець і замовник, має зобов'язання на користь другої сторони і вважається боржником другої сторони в тому, що зобов'язана виконати на її користь, і одночасно її кредитором стосовно того, що має право від неї вимагати» [118, с. 16].

Також договір про надання готельних послуг є оплатним. Як зазначає В. В. Луць, зазвичай, відплатним вважається договір, за яким виконання певних дій однією стороною обумовлює сплату певної суми грошей або надання іншого зустрічного задоволення з боку другої сторони договору [119, с. 56]. Вказівка на відплатність чи безвідплатність того чи іншого договору може міститися як у самому договорі, так і в нормі закону» [120, с. 537].

Оплатність договору про надання готельних послуг безпосередньо впливає зі змісту ст. 22 Закону України «Про туризм» та Правил надання готельних послуг.

При цьому оплатні договори поділяють на мінові (еквівалентні, комутативні) та ризикові (алеаторні).

Відповідно у мінових договорах обсяг юридичних обов'язків і розмір отримуваної на заміну вигоди (користі) є конкретним і визначеним. В алеаторних договорів у момент їх укладення можлива вигода або втрати сторін не можуть бути досить чітко визначені й залежать від настання чи ненастання тих чи інших обставин [121, с. 184].

Як ми уже зазначали, характерною рисою готельних послуг є мінливість якості, надавач не може цілком гарантувати результату, якого очікує споживач.

При однаковому обслуговуванні двох гостей один може бути задоволений послугою, а інший ні. Проте обов'язком виконавця є забезпечення комфортного проживання гостя, а не гарантування задоволення бажань гостя. Виконання цього обов'язку не залежить від настання чи ненастання тих чи інших обставин. Діяльність виконавця готельних послуг є еквівалентом ціни, яку платить замовник, тому досліджуване зобов'язання є міновим.

За ступенем юридичної завершеності договори поділяють на остаточні і попередні [122, с. 428]. За попереднім договором сторони зобов'язуються у певний строк укласти в майбутньому договір на умовах, передбачених цим договором. Договір про надання готельних послуг є остаточним, тому що завжди безпосередньо породжує права та обов'язки сторін щодо надання конкретних послуг.

За предметом договору розділяють речові та зобов'язальні договори. Предметом перших завжди є певна річ, стосовно якої сторони й укладають договір, а предметом других є певні дії чи бездіяльність їх сторони чи сторін.

Договір про надання готельних послуг відноситься до зобов'язальних договорів, адже в його основі лежать дії виконавця щодо забезпечення комфортного проживання гостя.

За суб'єктом, на користь якого укладено договір, виділяється договір на користь їхніх сторін та договір на користь третьої особи (осіб).

У договорі на користь їхніх сторін право вимагати виконання такого договору належить тільки їх кредиторам як сторонам, а зобов'язання покладено лише на боржників. Не виключене виконання такого зобов'язання третьою особою. У договорі на користь третьої особи (осіб) право вимоги належить не стороні, яка уклала договір, а третій стороні [121, с. 185].

Договір про надання готельних послуг може виступати як договором на користь їхніх сторін, так і договором на користь третьої особи.

У випадку, коли замовником готельних послуг виступає гість, такий договір є договором на користь їхніх сторін, а якщо особи замовника та гостя є різними, то такий договір є договором на користь третьої особи.

Як зазначає О. Я. Кузьмич, в основі категорії «на користь третьої особи», яка є видоутворюючим критерієм досліджуваного договору, лежить усвідомлена потреба однієї із сторін договору у задоволенні благ третьої особи. При цьому чинники, які формують виникнення такої потреби, знаходяться поза межами договірної правовідносини [123, с. 5].

Тому, по суті, не важливо, чи договір на користь гостя укладено турагентом, роботодавцем тощо.

У цивілістичній літературі також виділяють поділ договорів на поіменовані та непоіменовані.

Поіменовані договори – це ті, які мають легальну назву, представлені в ЦК України або в інших нормативних актах, що визначають їх поняття, коло прав та обов’язків сторін. При укладенні поіменованого договору сторони можуть не конкретизувати права та обов’язки, обмежившись посиланням відповідно до чинного законодавства. Непоіменовані договори безпосередньо законодавством не регулюються, але сторонами на практиці застосовуються [124, с. 213].

Договір вважається таким, що передбачений законом, якщо Цивільний кодекс або інший нормативний акт виділяє його в окремий тип (вид) і надає йому відповідну правову регламентацію [125, с. 8-9].

Поіменованість договору в законодавстві визначається не лише згадкою про назву договору або певний вид діяльності, а насамперед вказівкою на предмет, зміст договору, істотні умови [126, с. 122]. При цьому Н. В. Федорченко відносить договір про надання готельних послуг до непоіменованих договорів. [126, с. 123].

Проте, на нашу думку, договір про надання готельних послуг є поіменованим, бо Закон України «Про туризм» містить не тільки його легальну назву, яка, щоправда, потребує уточнення. Цим же Законом, а також Правилами надання готельних послуг надана правова регламентація даному виду договору, а саме: визначено права та обов’язки сторін, способи укладення даного договору, відповідальність сторін за його невиконання тощо.

Важливо також з’ясувати, чи відноситься договір про надання готельних послуг до змішаних договорів.

На думку Р. А. Лідовця, змішаним є договір, у якому поєднуються елементи договорів різних типів, що передбачені законодавством, і не можна вважати змішаним договір, який поєднує різні види одного типу договору [125, с. 9].

Як слушно зазначає Р. М. Гейнц, конструкції як непоіменованих, так і змішаних договорів створюються самими їх учасниками, тобто нормами цивільно-правових актів безпосередньо непередбачені. Це договори, що регулюють відносини в різних сферах діяльності, а тому можуть існувати в найрізноманітніших формах [127, с. 37].

Особливістю змішаних договорів є те, що в них усі умови є істотними і такими, щодо яких за заявою сторін має бути досягнуто згоди, оскільки об'єднання в договорі цих умов відбувається виключно за бажанням сторін, тобто вони є тільки ініціативними, хоча основою їх є умови, передбачені законом [125, с. 14].

Конструкція договору про надання готельних послуг чітко визначена нормами законодавства, а тому його не можна віднести до змішаних.

Деякі вчені стверджують, що договір про надання готельних послуг є змішаним. Зокрема, М. І. Брагінський, вважає, що відносини між постояльцем і готелем повинні регулюватися змішаним договором, що включає в себе елементи договору найму жилого приміщення, відплатного надання послуг, зберігання [85, с. 133]. Подібної думки притримується Н. В. Федорченко, яка зазначає, що договір на готельне обслуговування, який є самостійним видом окремих видів цивільно-правових договорів про надання оплатних послуг, одночасно містить елементи окремих типів договорів про надання послуг (зберігання, зв'язку, харчування тощо), а також елементи групи договорів про передачу майна у тимчасове користування [100, с. 95].

Проте, як ми уже зазначали, «таке користування» не є наймом, а виступає лише одним із елементів готельних послуг, основою яких є діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання особи в готелі.

Також при наданні готельних послуг гостю надаються певні товари (засоби гігієни, хатнє взуття з логотипом готелю тощо). Однак це не може свідчити про

його змішаний тип, адже надання вказаних товарів, з одного боку, зумовлено вимогами до якості таких послуг (мається на увазі вимоги ДСТУ), а з іншого – необхідністю забезпечення гостю максимального комфорту. Наприклад, при наданні послуг перукарем останній може використовувати в роботі шампунь, лак та ін., проте це не свідчить про змішаний характер даного договору (тобто наявність елементів договору про надання послуг та договору купівлі-продажу), а свідчить про бажання надати послуги належної якості та з дотриманням певних технологій перукарського мистецтва.

Послуги зберігання, зв'язку, харчування тощо, які можуть входити до складу готельних послуг є різними видами одного типу договору – договору про надання послуг, а тому не можуть свідчити про змішаний характер досліджуваної договірної конструкції.

Крім того, заслуговує уваги думка В. В. Васильєвої про те, що змішаний договір є необхідною проміжною стадією в процесі виникнення нових договорів [128, с. 11], тобто до змішаних слід відносити нові договірні типи, які не регламентовані та непередбачені законодавством.

Договір про надання готельних послуг є публічним. Це прямо впливає зі змісту ст. 633 ЦК України, згідно якої публічним є договір, у якому одна сторона – підприємець взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться. У даній статті наданий відкритий перелік сфер діяльності, що належать до публічних, серед яких і готельне обслуговування. Укладення публічного договору є винятком з принципу свободи договору. Тому з метою захисту прав і законних інтересів певних категорій суб'єктів цивільного права законодавець установив для певного кола договорів режим публічності, що, в свою чергу, призвело до встановлення в ЦК України окремих правил щодо укладення та виконання договорів на певних умовах, визначених державою і спрямованих на захист прав та інтересів громадян-споживачів, які є більш слабкою та вразливою з економічної точки зору стороною договорів із суб'єктами підприємництва [129, с. 3].

Залежно від способу укладення договору розрізняють взаємопогоджувані договори та договори приєднання.

Умови взаємопогоджуваних договорів встановлюються всіма сторонами, що беруть участь в укладенні договору. На відміну від взаємопогоджуваних, умови договорів приєднання встановлює тільки одна із сторін, і такий договір може бути укладений лише за умови, що сторона, яка приєднується, погодиться із запропонованими їй умовами. Це означає: «або погоджуєшся з усім, що я пропоную, або договору не буде» [130, с. 33].

Відповідно до ст. 634 ЦК України, договором приєднання є договір, умови якого встановлені однією із сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому.

Слід особливо підкреслити, що необхідною ознакою договору приєднання є не сам факт, що одна сторона не брала участі у визначенні умов договору (так, наприклад, проект будь-якого договору може бути розроблений однією стороною, а інша має право з ним погодитися), а відсутність можливості для цієї сторони брати таку участь [76, с. 69].

Тому у даному ракурсі важливо дослідити виправданість застосування стандартних форм у сфері надання готельних послуг та доцільність використання саме такої форми.

А. Є. Толстова зазначає, що готель визначає умови, порядок надання готельної послуги, розмір оплати послуги, а громадянин мають право приєднатися до цих умов, не маючи можливості їх обговорювати, іншими словами, одна сторона диктує свої умови невизначеному колу осіб і пов'язує себе з тими, хто приймає висунуті нею умови договору [85, с. 134].

Виконавці надають перевагу розробці стандартних форм договорів про надання готельних послуг, тому переважна більшість договорів, яка укладається у цій сфері, є договорами приєднання. З одного боку, зрозуміло, що це значно економить час сторін, дуже малий відсоток гостей звертає увагу на умови таких договорів, окрім істотних, та й зрештою виявляє бажання їх читати. З іншого

боку, це дає змогу виконавцям закріплювати у таких типових формах умови, які є вигіднішими саме для них, та максимально обмежувати умови, які захищають споживачів готельних послуг. Великі готелі та готельні мережі також залучають до процесу розробки таких стандартних форм кваліфікованих юристів. Звичайно, за таких умов можна говорити про обмеження прав «слабшої» сторони та утворення дисбалансу між правами та обов'язками готелів та гостей на користь перших.

Договір приєднання передбачає беззастережну згоду із запропонованим варіантом договору, який, як правило, міститься на формулярах, бланках та інших стандартних формах [131, с. 62].

Як стверджує Л. С. Таль, у них волі однієї сторони належить виняткова перевага, що проявляється в тому, що вона диктує свої умови вже не окремим індивідам, а невизначеному колу осіб [122, с. 429-430].

У літературі думки вчених щодо доцільності використання договорів приєднання відрізняються, тому вчені розділяють різні позиції.

Проте ми не вважаємо, що укладення договору приєднання у сфері надання готельних послуг порушує принцип свободи договору, адже у замовника є вибір укласти чи не укласти такий договір. Крім того, сьогодні на ринку готельних послуг присутня конкуренція, тому замовникам є з чого вибирати.

Зрештою, специфіка сфери надання готельних послуг така, що замовники дуже рідко приділяють увагу умовам договорів, окрім предмету, ціни, строків та «особливих» вимог (наприклад, вікна на море чи знаходження на десятому поверсі), а тому незастосування типових форм тільки обтяжуватиме сторони. Навіть уявити важко, як замовник, яким виступатиме фізична особа, та виконавець безпосередньо узгоджуватимуть умови договору при поселенні.

Тому в контексті захисту «слабшої сторони» у даних правовідносин найбільш адекватним є закріплення законодавчих гарантій на основі моніторингу найбільш типових порушень та зловживань виконавців, а не укладення взаємопогоджуваного договору.

Окрім того, на нашу думку, слід розрізняти договори приєднання, умови яких визначаються на підзаконному рівні (типові договори) та договори приєднання, які розробляються особами за власною ініціативою. Виконавцями застосовуються стандартні форми, умови яких не є імперативними і в них може бути внесено зміни при укладенні. Тому на практиці, безперечно, може виникнути ситуація, коли при укладенні договору сторони за бажанням замовника змінюють умови, що були розроблені виконавцем у типовому формулярі. Проте при внесенні будь-яких змін до договору приєднання не з ініціативи сторони, що розробила його умови, про договір приєднання мова йти не може, оскільки в даному випадку йдеться про узгодження сторонами умов на основі вільного волевиявлення.

Отже, укладення договору про надання готельних послуг у формі договору приєднання є виправданим та не порушує прав замовників. Адже навіть укладаючи взаємопогоджуваний договір, замовник, якщо він не має фахових знань, не може себе уберегти від не вигідних йому умов. Якщо ж говорити про захист прав споживачів, то саме закріплення реальних гарантій на підзаконному рівні забезпечило б дотримання прав гостя.

Тому не можемо однозначно віднести договір про надання готельних послуг до категорії договорів взаємопогоджувальних чи приєднання. Вважаємо, що у своїй переважній більшості він є договором приєднання.

За критерієм правового наслідку (мети) договору В. В. Луць виокремлює такі групи договорів: 1) договори про передачу майна у власність, повне господарське відання або оперативне управління; 2) договори про передачу майна у тимчасове користування; 3) договори про виконання робіт; 4) договори про надання послуг; 5) договори про передачу результатів інтелектуальної діяльності; 6) договори про спільну діяльність; 7) забезпечувальні договори [119, с. 63]. Враховуючи дану класифікацію, досліджуваний договір слід віднести до договорів про надання послуг.

Також в юридичній літературі існує думка, що всі договори про надання послуг, залежно від предмета договору, можна поділити на дві великі групи:

споживчі та неспоживчі [132, с. 7].

Так, під споживчим договором розуміють договір, за яким продавець, виготівник, виконавець, що є підприємцем, реалізує товар, роботи, послуги споживачеві – фізичній особі, яка придбаває, набуває, замовляє, використовує (має намір це зробити) товар, роботи, послуги для особистих культурно-побутових, сімейних, домашніх та інших особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням професійних обов'язків найманого працівника [133, с. 6].

Як зазначає І. І. Банасевич, при вживанні поняття «споживчий договір» слід враховувати, що слово «споживчий» визначає його як тип цивільно-правового договору, вказуючи на особливий суб'єктний склад і юридичний зв'язок контрагента такого договору з споживачем, тобто дані договори виділяються законодавством в окремий тип договорів не стільки за юридичним чи економічним, скільки за суб'єктним критерієм та обумовлені необхідністю захисту «слабкої» сторони, незважаючи на закріплення у цивільному законодавстві засад юридичної рівності суб'єктів цивільних правовідносин [134, с. 63].

Договір про надання готельних послуг є споживчим, бо гість, яким у всіх випадках виступає фізична особа, використовує готельні послуги для задоволення своїх особистих потреб.

А тому мета – це основна підстава, яка дає можливість віднести договір про надання готельних послуг до споживчих договорів.

Також не можемо погодитись із позицією Д. А. Жмуліної, яка стверджує, що договори надання готельних послуг в залежності від цілей використання готельних послуг замовником поділяються на споживчі та неспоживчі. Споживчі договори про надання готельних послуг – це договори, за якими готельні послуги купуються громадянином, в тому числі індивідуальним підприємцем або юридичною особою для власних потреб; такі договори є публічними. Неспоживчі договори про надання готельних послуг – це договори, за якими готельні послуги купуються юридичною особою або індивідуальним підприємцем для подальшої

реалізації своїм контрагентам з метою отримання прибутку; такі договори не є публічними [49, с. 91].

Адже договір укладений між суб'єктом господарювання та виконавцем готельних послуг для подальшої реалізації своїм контрагентам з метою отримання прибутку не є договором про надання готельних послуг.

Таким чином, саме договір про надання готельних послуг, а не «на готельне обслуговування» повністю відображає відносини з приводу їх надання, а проаналізовані вище його характеристики дозволяють прийти до однозначного висновку про самостійний характер даної договірної конструкції.

2.2. Сторони договору про надання готельних послуг

Як впливає із аналізу ст.ст. 1, 22 Закону України «Про туризм» та Правил надання готельних послуг, сторонами договору про надання готельних послуг виступають готель, аналогічні засоби розміщення, інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення з однієї сторони, та споживач, проживаючий, замовник – із іншої. Така різноманітність найменувань є ще одним свідченням непослідовності законодавця та плутанини у зв'язку із цим.

За загальним правилом, яке витікає зі ст. 901 ЦК України, сторонами договору про надання послуг є виконавець та замовник.

Виконавцем виступає сторона, яка за завданням другої сторони зобов'язується надати послугу.

Як Закон України «Про туризм», так і Правила надання готельних послуг під виконавцем розуміють готель та аналогічний засіб розміщення. Проте такий підхід є хибним, адже, як нами уже було досліджено, готель та аналогічний засіб розміщення є місцем надання готельних послуг.

Тому вважаємо, що послугонадавача за договором про надання готельних послуг слід іменувати «виконавець», що цілком узгоджуватиметься із загальними положеннями щодо договорів про надання послуг.

У зв'язку із цим дефініцію поняття «виконавець» слід закріпити в Правилах надання готельних послуг.

Правилами надання готельних послуг в Російській Федерації визначено, що виконавець – організація незалежно від організаційно-правової форми, а також індивідуальний підприємець, що надають споживачам готельні послуги.

Російський науковець Д. А. Жмуліна піддає дане визначення критиці та приходить до висновку, що виконавець – це організація незалежно від організаційно-правової форми, а також індивідуальний підприємець, професійно, тобто системно і в цілях отримання прибутку, надає готельні послуги по відплатному договору [49, с. 90].

Хоча професійність, системність, спрямованість на отримання прибутку є загальними ознаками підприємницької діяльності (ст. 2 Цивільного кодексу Російської Федерації [135], ст. ст. 42, 44 ЦК України) та притаманні будь-якому її виду.

Доцільніше, на нашу думку, було б просто деталізувати, які саме послуги надаються, тобто існуюче визначення доповнити словосполученням «готельні послуги».

Доволі широко визначається поняття «виконавець» і Правилами готельного обслуговування в Республіці Білорусь: «Виконавець – юридична особа, її філіал, що знаходиться поза місцем знаходження юридичної особи, а також індивідуальний підприємець, що здійснює готельне обслуговування» [67].

На нашу думку, виконавець – це суб'єкт підприємницької діяльності, основним видом діяльності якого є надання готельних послуг.

При цьому під суб'єктами підприємницької діяльності слід розуміти юридичних осіб, які здійснюють підприємницьку діяльність та фізичних осіб-підприємців.

Дане визначення також є досить широким, у зв'язку із чим може бути піддане критиці, тому хочемо навести декілька аргументів «за» нього.

По-перше, на практиці виконавець може надавати не тільки готельні послуги, а й інші, які опосередковуватимуться іншими видами договорів,

наприклад, послуги харчування, послуги спортивного залу тощо. При цьому саме надання готельних послуг є основним видом його діяльності, це визначає спрямованість й інших видів послуг, що надаються ним.

По-друге, відсутня доцільність визначення інших ознак, оскільки готельна індустрія досить динамічна сфера відносин, яка дуже швидко розвивається, тому звуження категорії «виконавець» негативно вплине на правове регулювання вказаної сфери. Наприклад, раніше готельні послуги підлягали обов'язковій сертифікації, тобто виконавець повинен був мати сертифікат, який підтверджував відповідну категорію. Пізніше обов'язкова сертифікація була скасована, після чого запроваджена знову.

Іншою стороною договору про надання готельних послуг виступає замовник.

Згідно п. 1.3. Правил надання готельних послуг, замовник – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб.

Аналізуючи наведені визначення, здається, що в залежності від конкретної ситуації іншою стороною договору про надання готельних послуг виступає:

- 1) в одному випадку – замовник;
- 2) в іншому – споживач.

Такий підхід, на нашу думку, є неправильним. Хоча деякі науковці, зокрема Д. А. Жмуліна, певною мірою його підтримують. Так, на думку вченої, «замовник – це громадянин, у тому числі індивідуальний підприємець, або організація незалежно від організаційно-правової форми, що має намір замовити чи що замовляє готельні послуги», «гість – це громадянин, який безпосередньо використовує готельну послугу, незалежно від мети споживання» [49, с. 76].

Вважаємо, іншою стороною договору про надання готельних послуг виступає виключно замовник.

Така позиція простежується і в міжнародному праві. Так в розділі II «Договірні сторони» Преамбули Міжнародних готельних правил визначено, що «особа, яка зупиняється в готелі, необов'язково є стороною в договорі; договір на розміщення в готелі може бути укладений від його імені третьою стороною. У цих правилах термін «клієнт» означає індивіда або юридичну особу, які уклали договір на розміщення в готелі і несуть відповідальність за оплату цього розміщення. Термін «гість» означає індивіда, який хоче розміститися або розміщується в готелі».

Вважаємо, що замовник – це особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги.

Слушною є думка М. Б. Цалікової, що «при цьому слід мати на увазі, що у відносинах з надання готельних послуг можуть брати участь споживачі – громадяни, які отримують готельні послуги виключно для особистих, сімейних, домашніх та інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Споживач – це не якась третя сторона договору на надання готельних послуг. Цей термін використовується для позначення певної категорії суб'єктів і має на меті поширити на відносини з їх участю норми Закону про захист прав споживачів» [48, с. 47].

Поняття «споживач», яке дається у Правилах надання готельних послуг, практично ідентичне із визначенням «споживач», що міститься у ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», тому вважаємо, що його слід вилучити із Правил надання готельних послуг. Адже положення Закону України «Про захист прав споживачів» в будь-якому випадку поширюватиметься на правовідносини у сфері надання готельних послуг. У ст. 22 Закону України «Про туризм» прямо визначено, що до відносин за договором на готельне обслуговування застосовуються законодавство з питань захисту прав споживачів.

Крім того, як впливає із Преамбули Закону України «Про захист прав споживачів», споживачем є не лише громадянин (фізична особа), яка придбаває

товари, замовляє роботи (послуги), а й громадянин, який користується ними безпосередньо.

У той же час безпосереднім кінцевим споживачем готельних послуг є фізична особа, проте не завжди вона є замовником.

Таким чином, у певних випадках від сторін договору про надання готельних послуг слід відрізняти третю особу, на користь якої укладеного договір та яка споживає передбачені договором послуги.

Тому для позначення особи, яка споживає готельні послуги, варто внести поняття «гість».

На нашу думку, гість – це фізична особа, яка отримує (споживає) готельні послуги.

Чому саме найменування «гість»?

По-перше, така дефініція є, напевно, найбільш вдалою з позиції лінгвістики, та є похідною від сфери гостинності, яка й дала початок готельній індустрії.

По-друге, таке визначення використовується в міжнародному праві, зокрема в Міжнародних готельних правилах, Конвенції про відповідальність власників готелів за майно постояльців; в економічній науці, а також безпосередньо самими виконавцями готельних послуг (у багатьох типових формах, які наявні на веб-сайтах виконавців, саме так іменується особа, яка отримує готельні послуги).

По-третє, звичайно, можна для визначення осіб, які безпосередньо споживають готельні послуги, використовувати поняття «споживач», що міститься у Законі України «Про захист прав споживачів». Проте, на нашу думку, категорія «гість» несе в собі частину «духу гостинності» і дозволяє найбільш вдало позначити особу, яка отримує готельні послуги.

Використання категорії «гість» дозволить чітко ідентифікувати сферу правовідносин, про які йде мова.

Можна виділити дві категорії гостей:

1) гість, який виступає стороною договору на надання готельних послуг й іменується замовником;

2) гість, який не є стороною договору на надання готельних послуг, проте використовує готельні послуги, тобто є третьою особою, на користь якої укладено договір.

У випадку, якщо замовник і гість є різними особами, то відповідно до ст. 636 ЦК України виконання договору може вимагати як замовник, так і гість, якщо інше не встановлено договором або законом, чи не впливає із суті договору.

Як зазначає О. Я. Кузьмич, внаслідок порушення договору як сторона, яка уклала договір, так і третя особа здійснюють захист своїх прав та інтересів незалежно один від одного. Внаслідок порушення договірного зобов'язання відповідальність боржника, за загальним правилом, настає як перед стороною, що уклала договір, так і третьою особою [123, с. 12].

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що сторонами договору про надання готельних послуг виступають замовник, з одного боку, і виконавець, з іншого. При цьому отримувати зазначену послугу в будь-якому випадку буде гість – фізична особа, який може виступати замовником чи третьою особою, на користь якої укладено договір.

2.3. Укладення договору про надання готельних послуг

Правовий акт, норми якого містять визначення поняття договору, його істотні умови, права та обов'язки сторін договору сам по собі не створює взаємовідносин між суб'єктами, яким він адресований. Лише укладення договору приводить до виникнення юридичного зв'язку між його сторонами. Договір виконує функцію формування правових зв'язків між певними особами, створює взаємодію між його суб'єктами, визначає вимоги стосовно порядку і послідовності виконання всіх дій учасників договірних відносин [74, с. 18].

С. О. Бородовським сформульовано порядок укладення цивільно-правового договору як визначену правовими нормами юридично-логічну послідовність стадій встановлення цивільних прав і обов'язків, здійснену на основі погоджених

дій осіб, звернених назустріч одна одній та виражених у різноманітних способах узгодження змісту договору [136, с. 4].

Більшість учених вважає, що процес укладення договору включає тільки дві стадії – оферту та акцепт, а виокремлення в ньому додаткових стадій є зайвим: переддоговірні контакти охоплюються змістом оферти, а переддоговірні спори – змістом акцепту чи трансформацією оферента в акцептанта і навпаки. Видається правильною двочленна процедура укладення договору, та вважаємо, що деталізація стадій має лише суто теоретичне значення [137, с. 101].

ЦК України також виділяє дві стадії укладення договору. Згідно ч. 2 ст. 638 ЦК України договір укладається шляхом пропозиції однієї сторони укласти договір (оферти) і прийняття пропозиції (акцепту) другою стороною.

Оферта має містити істотні умови договору і виражати намір особи, яка її зробила, вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття (ст. 641 ЦК України).

Як впливає зі змісту ст. 638 ЦК України, договір є укладеним за наявності двох умов:

а) сторони договору досягли згоди у належній (передбаченій законом) формі;

б) сторони досягли згоди з усіх істотних умов договору.

Відповідно до ч. 5 ст. 22 Закону України «Про туризм», договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу.

Таким чином, законодавець виділяє два способи укладення договору про надання готельних послуг:

– шляхом укладення договору у простій письмовій формі

— шляхом подання заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку.

При цьому за своєю суттю подання заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку (тобто оферта) та підтвердження виконавця про прийняття замовлення (тобто акцепт) є також вчиненням його в письмовій формі.

Такий висновок безпосередньо впливає зі змісту ст. 207 ЦК України, згідно якої правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах, у листах, телеграмах, якими обмінялися сторони. Правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо воля сторін виражена за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку.

Як зазначає О. В. Дзера, ст. 207 ЦК України «передбачає два способи письмового оформлення правочину. Письмовою формою вважатиметься таке оформлення правочину, яке забезпечує фіксацію змісту правочину в одному документі (довіреності, заповіті, договорі, розписці про одержання грошових коштів у позику, підписаній обома сторонами) або в кількох документах (довідка, рахунок на придбання в магазині автомобіля та касовий чек про оплату його вартості), в листах, телеграмах, якими обмінялися учасники правочину. Окремими нормами ЦК передбачаються спеціальні способи оформлення правочинів... Воля сторін може бути виражена також за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку, але за умови наявності достатніх ознак їх приналежності стороні даного правочину» [65, с. 352].

Тобто письмове оформлення правочину може відбуватися у різних формах, і подання заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку є однією із них.

Отже, формулювання ст. 22 Закону України «Про туризм» є некоректним. У зв'язку з чим перше речення абзацу 5 ст. 22 Закону України «Про туризм» слід викласти в наступній редакції: «Договір про надання готельних послуг укладається як шляхом безпосереднього підписання сторонами договору (єдиного

документу), 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».

Оформлення договору про надання готельних послуг способом складання єдиного документу, очевидно, є найбільш зрозумілим та простим способом укладення даного договору та не потребує детального аналізу.

Тому більше уваги слід приділити способу подання заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, а конкретно – бронюванню через мережу Інтернет.

Насамперед слід з'ясувати зміст терміну «бронювання».

Автори Енциклопедії цивільного права України під бронюванням розуміють збереження, підтвердження наявності певних прав окремих осіб у випадках, встановлених законодавством, зазначаючи, що даний термін широко використовується у житловому праві [97, с. 90].

У законодавстві поняття «бронювання» здебільшого використовується у сфері послуг, зокрема перевезеннях, туристичних та готельних послугах тощо, а також у житловому праві.

Згідно Правил надання готельних послуг, бронювання – це процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Виходячи із буквального змісту наведеного визначення, під бронюванням розуміється не що інше, як процес замовлення замовником готельних послуг, тобто процедура укладення договору.

Подібний підхід застосовується й у міжнародній практиці. Так, згідно ст. 9 Міжнародної готельної конвенції щодо укладання контрактів власниками готелів та турагентами визначено, що початком укладення готельного контракту визнається направлення турагентом на адресу власника готелю запиту на бронювання готельних послуг.

Для кращого розуміння слід поглянути на дану категорію крізь призму економічної та правової характеристики.

Процес бронювання – це налагодження співпраці між уповноваженими працівниками готелю й гостями, процес замовлення місць і номерів у готелі; саме з бронювання починається обслуговування гостей. Цей процес може здійснюватись різними технічними засобами – по телефону, Інтернету, поштою, факсом тощо, проте саме від ефективної його організації залежить враження клієнта про готель, тому оператор з бронювання обов'язково повинен мати професійну підготовку, телемаркетингові навички спілкування по телефону, проявити вищий професіоналізм гостинності [68, с. 231].

Навіть виходячи із наведеного вище економічного підходу до «бронювання» зрозуміло, що воно розглядається як спосіб укладення договору про надання готельних послуг, а не як окремий договір.

Тому суперечливими є положення п. 3.1. Правил надання готельних послуг, відповідно до якого готель має право укладати договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

Ця суперечність відображена і у судовій практиці. Так, у постанові Дніпропетровського апеляційного господарського суду від 19.12.2013 р. по справі №904/5878/13 суд прийшов до висновку, що «пункти 1.3, 3.1, 3.3, 3.6 згаданих Правил передбачають можливість як попереднього замовлення готельних послуг однією особою (замовником) з метою наступного споживання цих послуг іншою особою чи групою осіб (споживачем чи споживачами), при цьому укладається договір на бронювання, так і безпосереднє укладення споживачем договору про

надання готельних послуг при прибутті шляхом оформлення документів на проживання» [138].

Проте акт вищої юридичної сили, а саме Закон України «Про туризм», визначає бронювання не як окремих договір, а як спосіб укладення договору про надання готельних послуг. Також не зрозуміло, яка правова природа договору бронювання, які істотні умови такого договору та чи слід розглядати даний договір як попередній, бо його мета є достатньо зрозумілою – це укладення договору про надання готельних послуг.

Російська вчена М. Б. Цалікова розглядає договір на бронювання місць в готелі як попередній. За своєю природою договір на бронювання місць у готелі представляє собою попередній договір на готельне обслуговування. Відповідно до цього договору, замовник зобов'язується придбати замовлені готельні послуги в узгодженому обсязі, а виконавець зобов'язується надати їх, при цьому гарантуючи замовнику, що відповідні номери не будуть здані для розміщення інших клієнтів. Такий договір має відповідати вимогам ст. 429 ГК РФ. Договір на бронювання місць в готелі повинен містити умови, що дозволяють встановити предмет, а також інші істотні умови основного договору на готельне обслуговування» [48, с. 92]. Подібної думки дотримується також Є. Л. Писаревський [115, с. 42].

На нашу думку, бронювання номера не може вважатися попереднім договором.

Відповідно до ст. 635 ЦК України, попереднім є договір, сторони якого зобов'язуються протягом певного строку (у певний термін) укласти договір в майбутньому (основний договір) на умовах, встановлених попереднім договором.

Сторона, яка необґрунтовано ухиляється від укладення договору, передбаченого попереднім договором, повинна відшкодувати другій стороні збитки, завдані простроченням, якщо інше не встановлено попереднім договором або актами цивільного законодавства.

Як впливає зі змісту названої статті, предметом попереднього договору є укладення основного в майбутньому, при цьому не передбачається стягнення будь-якої плати за укладення попереднього договору. В той же час п. 3.5. Правил

надання готельних послуг передбачено можливість включення до ціни номера вартості бронювання, а п. 3.2 передоплату за надання готельних послуг.

Крім того, як слушно зазначає Ю. Є. Скакун, «приймаючи до уваги зміст ч.1 ст.635 ЦК, можна зробити висновок про те, що до істотних умов попереднього договору, що стосуються власне його, необхідно віднести умову про його предмет, тобто дії щодо укладення основного договору та строк, протягом якого останній належить укласти. Без узгодження сторонами цих питань попередній договір не можна вважати укладеним» [139, с. 242-243].

Проте на практиці при здійсненні бронювання номера строк укладення основного договору, як правило, не зазначається. Звичайно, можна стверджувати, що таким строком є розрахункова година дня, коли буде здійснено поселення. Проте істотний характер умови про строк укладення основного договору змушує чітко прописувати її безпосередньо в попередньому договорі.

Як зазначає С. О. Бродовський, «в основі попереднього договору лежить зобов'язання про укладення основного договору в майбутньому на певних умовах, а тому він не може регулювати відносин сторін: встановлювати, змінювати і припиняти права та обов'язки, які передбачені в основному договорі» [136, с. 12].

На нашу думку, бронювання – це насамперед зручний спосіб замовити необхідний номер чи то по телефону, чи через Інтернет, можливість уберегти себе від відсутності номерів у готелі, замовити готельні послуги за меншу ціну. Для виконавця це вигідно також, адже можливо передбачити орієнтовну кількість гостей, які зупиняться в готелі у певний період, а також акумулювати обігові кошти в період невеликого попиту (часто гість здійснює передоплату, в тому числі і повну, тобто має місце кредитування гостем виконавця).

На практиці це виглядає так:

– при бронюванні готельного номера через мережу Інтернет, як правило, зазначається конкретно дата заїзду і виїзду, ціна, вид номера, інші умови, а також сплачується чи гарантується сплата вартості номера (за допомогою банківських карток тощо).

– при замовленні номера за допомогою поштового зв'язку чи факсу, замовником вказується вид номера, бажана дата заїзду та виїзду, а виконавцем вказується в підтвердженні ціна та спосіб і строк оплати.

Тобто, по суті, в обох випадках досягається згода щодо усіх істотних умов договору.

Для резервування (прим., автор ототожнює його з бронюванням) використовуються різні технічні засоби та організаційні форми. Серед технічних засобів типовими є: телефон, інформаційна система Інтернет, факс, телеграма, лист [68, с. 232].

Використання телефону та Інтернету – сьогодні найбільш поширені способи бронювання. Бронювання по телефону має певні переваги у порівнянні з іншими видами, оскільки забезпечується «живе» спілкування, що має важливе значення для клієнта та оператора з бронювання. Клієнт у спілкуванні із службовцем отримує перші враження про готель. Водночас оператор з бронювання має можливість отримати значно повнішу інформацію про клієнта, запропонувати йому, окрім основних, додаткові послуги готелю [68, с. 233].

Сучасні інтернет-системи бронювання, наприклад <http://www.booking.com/>, чи безпосередньо веб-сайти готелів дозволяють швидко та зручно забронювати необхідний номер, при цьому, здійснюючи бронювання, узгоджуються всі істотні умови договору. Часто під час бронювання здійснюється оплата. Крім того, переважна більшість веб-сайтів містять фотографії номерів та готелів, дозволяють залишати коментарі (в них гості готелю можуть відобразити своє враження від отриманих послуг), що в свою чергу дозволяє скласти у майбутнього гостя певне враження про готель, якість готельних послуг.

До прийняття 03.09.2015 р. Закону України «Про електронну комерцію» [140] із укладенням договору через мережу Інтернет виникало найбільше питань та проблем. Особливо в частині дотримання при укладенні договору про надання готельних послуг вимог, передбачених ч. 2 ст. 207 ЦК України.

Адже, як впливає із ст.ст. 5, 6 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [141] та ст.ст. 1, 3 Закону України «Про електронний цифровий підпис» [142]:

- до письмового підпису однозначно прирівнюється електронний цифровий підпис. Проте для його отримання необхідно вчинити ряд дій, визначених законодавством, та пройти певну адміністративну процедуру;

- за домовленістю сторін може використовуватися електронний підпис, який дозволяє ідентифікувати підписувача цих даних в електронній формі. Законодавство не деталізує, що таке електронний підпис і які вимоги висуваються до нього. Отже, це має визначатися домовленістю сторін, тобто відповідним договором. Тому, на нашу думку, електронний підпис можна використовувати контрагентами, які мають сталі договірні зв'язки.

Як зазначається в літературі, «хоча в законі України «Про електронний цифровий підпис» використовується поняття «електронного підпису» та у ст. 1 цього Закону вказується, що електронний цифровий підпис є видом електронного підпису, фактично на законодавчому рівні в Україні визнається використання лише електронного цифрового підпису [143, с. 92].

Тому на практиці при укладенні договорів через Інтернет, в тому числі договору про надання готельних послуг, виникало питання дійсності договорів, які укладаються фізичними особами (а це абсолютна більшість договорів), які не мають електронного підпису.

Звичайно, в певних випадках, коли сторони вчинили дії спрямовані на реальне виконання договору, наприклад, замовник оплатив кошти, а виконавець прийняв оплату, – це було підтвердженням укладення договору. Вказане впливає зі змісту ст. 218 Цивільного кодексу України та підтверджується судовою практикою.

Прийняття Закону України «Про електронну комерцію», на нашу думку, є позитивним явищем як для ринку готельних послуг, так і для всієї сфери договірних відносин. Із прийняттям зазначеного закону урегульовано проблему

дійсності договорів про надання готельних послуг, які укладаються за допомогою мережі Інтернет.

Одночасно критиці слід піддати положення п. 3.1. Правил надання готельних послуг про те, що «договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов».

Згідно ч. 2 ст. 642 ЦК України, якщо адресат оферти у межах строку для відповіді вчинив дію відповідно до вказаних у пропозиції умов договору (відвантажив товари, надав послуги, виконав роботи, сплатив відповідну суму грошей тощо), яка засвідчує його бажання укласти договір, ця дія є прийняттям пропозиції, якщо інше не вказане в пропозиції укласти договір або не встановлено законом.

Акцепт у формі конклюдентних дій можливий за відсутності імперативних приписів щодо форми акцепту, які містяться в оферті чи передбачені законом [144, с. 578].

Досить часто бронювання готельних послуг, особливо у мережі Інтернет, супроводжується попередньою оплатою послуг, тобто вчиненням замовником конклюдентних дій, які свідчать про прийняття оферти виконавця.

Якщо ж у повідомленні виконавця міститься умова про необхідність здійснення передоплати та застереження, що у випадку її відсутності бронювання анулюється, то таке повідомлення слід трактувати як оферта, а здійснення передоплати як акцепт гостя.

Наприклад, при бронюванні готельних номерів за допомогою телефонного зв'язку письмовий акцепт шляхом направлення відповідного повідомлення на адресу замовника ставить сторони у невизначений стан на певний період. По-перше, нормативні строки пересилання поштових відправлень в залежності від типу листа та адреси отримувача становлять від одного до п'яти днів, не враховуючи день відправлення (наказ Мінінфраструктури України від 28.11.2013 р. № 958 «Про затвердження Нормативів і нормативних строків пересилання поштових відправлень») [145], що унеможлиблює його надсилання у

випадку бронювання за кілька днів до поселення; по-друге, не зрозуміло, за яких умов такий письмовий акцепт буде витриманий – фактом відправлення листа, фактом отримання листа, які наслідки неотримання листа тощо; по-третє, гість при бронюванні хоче відразу отримати відповідь «так або ні», а не чекати надходження чи ненадходження листа.

Тому, на нашу думку, положення п. 3.1 Правил надання готельних послуг про необхідність письмового акцепту слід виключити.

А пункт 3.1. викласти в наступній редакції: «Договір про надання готельних послуг може бути укладений шляхом прийняття виконавцем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки замовнику».

Важливо також визначити момент, з якого договір про надання готельних послуг вважається укладеним. По-перше, з цим моментом пов'язується початок дії (чинності) договору (ч. 2 ст. 631 ЦК). По-друге, з цього моменту сторони набувають цивільних прав та обов'язків, несуть одна перед другою відповідальність за порушення договору. По-третє, на відносини сторін поширюється дія норм закону, інших актів цивільного законодавства, що стосуються даного виду договору [87, с. 166].

Згідно п. 3.6. Правил надання готельних послуг договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

- найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця - прізвище, ім'я, по батькові, інформацію про державну реєстрацію);
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);
- інші необхідні дані на розсуд готелю.

Однак вказане положення Правил надання готельних послуг не узгоджується із ч. 5 ст. 22 Закону України «Про туризм», у якій зазначається, що «у разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу».

Крім того, ст. 640 ЦК України визначено, що договір є укладеним з моменту одержання особою, яка направила пропозицію укласти договір, відповіді про прийняття цієї пропозиції.

Якщо відповідно до акта цивільного законодавства для укладення договору необхідні також передання майна або вчинення іншої дії, договір є укладеним з моменту передання відповідного майна або вчинення певної дії.

Проте договір про надання готельних послуг є консенсуальним, відтак момент його укладення не може пов'язуватися із переданням майна чи вчиненням певних дій, як це властиво для реальних договорів.

Оформлення документів на проживання не може визначатися як момент укладення договору. Адже може виникнути парадоксальна ситуація, наприклад, якщо укладено письмовий договір про надання готельних послуг. Гості прибули в готель, проте місць немає. Готель, при цьому, може стверджувати, що договір не укладено, оскільки не оформлено документи на проживання.

Зрештою, і судова практика з цього приводу не є єдиною. Так, зокрема, у рішенні господарського суду Одеської області від 28.05.2010 р. [146], яке залишено без змін ухвалою Одеського апеляційного господарського суду від 15.07.2010 р. [147] у справі №9/96-10-2057 суд установив: «У січні 2010 р. Чорноморське головне морське агентство «Інфлот» мало намір розмістити у готелі Резиденція «Одеський дворік» особу, а саме пана ОСОБА_2, у зв'язку з чим Фізичною особою-підприємцем ОСОБА_1 було виставлено Позивачу рахунок-фактуру СФ 0000005 від 19.01.2010 р. на суму 1201,70 грн., в т. ч. ПДВ, за проживання зазначеної особи».

Отже, між сторонами виникли правовідносини, спрямовані на надання/отримання готельних послуг.

Однак, фактично пан ОСОБА_2 не був розміщений та не проживав у готелі Резиденція «Одеський дворік». Незважаючи на це, Позивач перерахував Відповідачу грошові кошти в сумі 1201,70 грн. платіжним дорученням №65 від 20.01.2010 р.

Таким чином, фактичні правовідносини між Позивачем та Відповідачем свідчать про те, що між ними не було досягнуто згоди на укладення договору про надання основних готельних послуг та не оформлено документи на проживання пана ОСОБА_2, що вказує на відсутність намірів Позивача отримати такі послуги.

Але враховуючи фактичне перерахування Позивачем Відповідачу грошових коштів в оплату проживання, через відсутність такого між сторонами виникло певне зобов'язання, а саме: обов'язок Відповідача повернути власнику безпідставно отримані грошові кошти».

Хоча, на нашу думку, такий висновок суду є помилковим, адже договір про надання готельних послуг було укладено, про що свідчить фактичне виконання його умов позивачем, тобто перерахування коштів на проживання. В свою чергу, нез'явлення ОСОБИ_2 слід розцінювати як анулювання.

У ще одній судовій справі (постанова Львівського апеляційного господарського суду від 17.02.2010р. у справі №15/123) суд прийшов до висновку про неукладення договору про надання готельних послуг у зв'язку із відсутністю розрахункових документів готелю [148].

Хоча який сенс видавати особі розрахунковий документ, якщо вона того не вимагає, у випадку, коли замовником виступає юридична особа і між сторонами проведено безготівкові розрахунки, що може підтверджуватися виписками банку.

Вважаємо, що оформлення документів на проживання дає право гостю на поселення в конкретний номер, та є моментом, який підтверджує початок надання готельних послуг.

В окремих випадках документ на проживання може розглядатися як договір, наприклад, коли договір укладався безпосередньо в готелі. Тому вважаємо, що

вказаний документ повинен містити всі істотні умови договору, про які мова йтиме нижче.

Для того, щоб договір був укладений, крім власне його належної форми, необхідно досягти згоди з усіх його істотних умов.

Договірні умови прийнято об'єднувати у певні групи. Найбільш поширеним є об'єднання договірних умов у три групи: істотні, звичайні і випадкові. З них законодавець розкриває зміст тільки першої групи умов – істотних (ст. 638 ЦК України) [149, с. 66].

Відповідно до ч. 1 ст. 638 ЦК України, договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору.

Істотні умови договору, визначені у ч. 1 ст. 638 ЦК України, можна поділити на чотири групи: 1) умови про предмет договору; 2) умови, що визначені законом як істотні; 3) умови, які є необхідними для договорів даного виду; 4) умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди [87, с. 164-165].

Як зазначає В. В. Луць, істотними є ті умови договору, які названі такими за законом, ті, які прямо не названі такими в нормативних актах, але дуже потрібні для договору цього виду, а також усі ті умови, щодо яких за заявою однієї з сторін має бути досягнуто згоди [150, с. 644-645].

Чинні нормативно-правові акти, що регулюють надання готельних послуг, зокрема Закон України «Про туризм», Правила надання готельних послуг не містять переліку істотних умов договору про надання готельних послуг.

Не будучи прихильниками надмірної деталізації умов договору про надання готельних послуг, переконані у необхідності закріплення на законодавчому рівні ряду істотних умов.

Не піддається сумніву той факт, що предмет договору – це єдина умова, яка є істотною для усіх видів цивільно-правових договорів.

Під предметом цивільно-правового договору слід розуміти його істотну умову, яка закладає сутнісні, притаманні саме йому риси, відображає правову мету договору, є ядром, довкола якого формуються всі його інші елементи, і являє

собою сукупність певних дій з об'єктами матеріального чи нематеріального світу, а також самих цих об'єктів, на які безпосередньо спрямована або з якими безпосередньо пов'язана договірною воля сторін [84, с. 89].

Можна стверджувати, що предмет договору відображає його сутність.

Як правильно визначає О. С. Таран, «це істотна умова договору, яка вказує на сутність договірної зобов'язання та не може обмежуватись лише характеристикою конкретної речі, майна чи іншого блага, але й повинна обов'язково містити вказівку на дії, які вчиняють сторони для виконання договору» [151, с. 40].

Предметом договору про надання послуги завжди виступає діяльність, яка має нематеріальний характер, тобто фактичні та (або) юридичні дії виконавця з надання певної послуги [152, с. 182].

На думку Р. М. Гейнц, послуга як об'єкт цивільних прав є предметом договорів з надання послуг [74, с. 98].

Таким чином, предметом договору є готельні послуги, тобто діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання в готелі та надання інших пов'язаних із тимчасовим проживанням послуг.

Під діяльністю виконавця із забезпечення тимчасового проживання в готелі насамперед слід розуміти надання номера (ліжко-місця) для проживання, щоденне прибирання номера та санвузлів, щоденне заправлення ліжок, а також надання інших послуг, які визначені обов'язковими вимогами нормативних документів (правил та стандартів) для певної категорії готелів. Під наданням інших пов'язаних із тимчасовим проживанням послуг слід розуміти послуги, які в залежності від включення їх до ціни номера можуть бути або основними або додатковими.

Подібною думки дотримується також Л. К. Садардинова [153].

Не можемо погодитися із позицією М. Б. Цалікової, яка вважає:

1) що предмет договору про надання готельних послуг складають дії виконавця по наданню готельної послуги, її купівлі, і «споживанні» замовником [48, с. 81];

2) що предмет договору про надання готельних послуг складають дії виконавця по наданню готельної послуги і її оплати замовником [48, с. 102].

Щодо першого, то купівля готельних послуг відображає процес власне виникнення договірних відносин між виконавцем та замовником. Факт купівлі має бути наслідком укладення договору, а не навпаки.

Стосовно другого, то як зазначає М. І. Брагінський, предмет договору відплатного надання послуг складає дія як така, а саме: як здійснення визначених дій, так і здійснення певної діяльності зі сторони виконавця [49, с. 81].

Обов'язок замовника оплатити готельні послуги не є складовою частиною предмета договору, адже він впливає із самої суті правовідносин, які складаються у даній сфері та з відплатного характеру даного договору.

Тому дії замовника з оплати готельних послуг недоцільно включати до предмету договору.

На думку А. В. Тіхомірової, Є. Н. Кіріянова, в якості предмета договору на надання готельних послуг виступає готельний номер (місце в номері), а також надання гостю основних і додаткових послуг [86, с. 96; 154, с. 144].

Таке формулювання варто піддати критиці, адже надання готельного номера для проживання, надання основних та додаткових послуг можна окреслити простіше, а саме – надання готельних послуг. Крім того, додаткові послуги, якщо вони не включені в ціну номера і надаються додатково, за окремим договором, не завжди можуть бути віднесені до готельних послуг. До прикладу, послуги харчування у випадку, коли клієнт самостійно їх замовляє та оплачує в ресторані, який знаходиться в готелі.

М. Б. Цалікова, під предметом договору про надання готельних послуг розуміє комплекс дій виконавця по забезпеченню комфортного тимчасового розміщення і зв'язаного із ним обслуговування гостя в наданому готельному номері [49, с. 90-91]. Недоліком даного визначення є обмеження «обслуговування гостя» єдиним місцем «готельним номером».

Предмет договору про надання готельних послуг носить комплексний характер, тобто включає в себе певний набір послуг, які об'єднує єдина мета – забезпечення тимчасового проживання гостя в готелі.

Зважаючи на комплексний характер предмету досліджуваного договору, для чіткого його визначення як істотної умови необхідно вказувати перелік усіх послуг, що надаються на підставі договору та включені до ціни договору.

Як стверджує І. І. Зазуляк, при визначенні предмета договору важливою є його деталізація, і вона може відрізнитися для окремих видів договорів [155, с. 69]. Деталізація предмета договору в ньому самому чи додатках до нього має важливе практичне значення з погляду наявності належної домовленості щодо нього чи твердження, що така домовленість не відбулася належним чином [155, с. 70].

Таким чином, перелік послуг, які включено до предмету договору про надання готельних послуг, має бути чітко визначеним у договорі про надання готельних послуг, окрім тих, що передбачені п. 4.8 Правил надання готельних послуг, та тих, що визначені обов'язковими нормативними документами для певної категорії готелю і надаються безплатно.

Наступною істотною умовою договору про надання готельних послуг є ціна.

Оплатний характер готельних послуг впливає зі змісту правовідносин у сфері надання готельних послуг, які за своїм характером є майновими. Виконавець надає замовнику послугу, яка має споживчу вартість і набуває форми грошової оцінки дій виконавця.

Це впливає також зі змісту ст. 903 ЦК України, за якою замовник зобов'язаний оплатити надану йому послугу в розмірі, у строки та в порядку, встановлених договором.

Як зазначає В. В. Луць, до істотних умов слід віднести і ті умови, які хоч і не названі як істотні в законі, але необхідні для договорів даного виду (скажімо, умова про ціну є необхідною для будь-якого відплатного договору) [44, с. 165].

З іншого боку, деякі вчені стверджують, що ціну треба відносити до звичайних умов договору (Ю. К. Толстой, О. П. Сергєєв) [156, с. 200]. Відповідно, якщо вона не встановлена в договорі, то її розмір слід визначати, керуючись ч. 4 ст. 632 ЦК України, тобто виходячи із звичайних цін, що склалися на аналогічні послуги на момент укладення договору.

Проте, на нашу думку, на практиці застосування диспозитивного правила ч. 4 ст. 632 ЦК України до договору про надання готельних послуг викликатиме певні складнощі. По-перше, ціни на готельні номери навіть одного рівня «зірковості», що розташовані поруч, можуть суттєво відрізнятися (фактор бренду, статус клієнтської бази тощо); по-друге, часто виконавці роблять суттєві знижки на певні періоди і на певну обмежену кількість номерів, і відстежити цей процес постфактум важко; по-третє, на момент укладення договору замовнику може бути озвучена певна акційна ціна, проте про це не буде зазначено в договорі, і в результаті при розрахунку замовник не зможе довести, що саме на таких умовах укладено договір та змушений буде плати по звичайних цінах, установлених в готелі.

У літературі зазначається, що однією з найхарактерніших ознак сфери послуг є те, що ціна за послугу визначається виконавцем (шляхом прейскурантів, тарифів), а замовник послуги дає згоду на укладення договору на вказаних умовах [157, с. 94].

Тобто сторони можуть в договорі замість зазначення конкретної суми прописати умову про те, що ціна визначається на підставі тарифів чи прейскурантів, які є актуальними на дату поселення. Це, безумовно, є актуальним при укладенні договору із замовником – суб'єктом господарювання, наприклад, договір про надання готельних послуг укладений строком на рік, але надання послуг відбуватиметься за заявкою замовника в певні періоди протягом року.

Частиною 1 ст. 632 ЦК України встановлено, що ціна в договорі встановлюється за домовленістю сторін. Згідно ст. 903 ЦК України, якщо договором передбачено надання послуг за плату, замовник зобов'язаний оплатити надану йому послугу в розмірі, у строки та в порядку, встановлених договором.

Із зазначеного правила є винятки. Згідно п. 4.3 Правил надання готельних послуг готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

Дане положення узгоджується із ч. 2 ст. 633 ЦК України.

Крім того, певні знижки можуть надаватися для такої категорії споживачів як «постійний клієнт», за обсягом наданих послуг (замовлення великої кількості номерів) та за сезоном надання, що відповідає п. 3.4. Правил надання готельних послуг.

Як зазначено у п. 3.5 Правил надання готельних послуг, ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т. ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

Готель може застосовувати добову або погодинну оплату готельних послуг. Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

Тобто Правила надання готельних послуг дозволяють сторонам визначати форми оплати. Готельні послуги можуть бути оплачені в грошовій або натуральній формі. В останньому випадку мова може йти про надання замовнику готельних послуг за здійснення ним певної діяльності.

Не менш важливим є строки оплати за договором про надання готельних послуг, тобто, чи оплата має бути здійсненна повністю чи частково до поселення в номер, під час проживання чи при звільненні номера тощо. Адже невизначеність даного питання нерідко приводить до суперечностей між сторонами. Хоча не зазначення строку та порядку оплати не є підставою для визнання договору недійсним.

Доволі цікавою є думка, висловлена О. О. Кругловою: «Ціна як умова, яка є суттєвою для відплатних видів договорів, навіть якщо вона не передбачена в договорі документі, все одно повинна визначатися як істотна умова, оскільки сам законодавець дозволяє цю умову врегулювати за схемою, передбаченою в нормі

права. В таких умовах відсутність вказівки на ціну в змісті договору може свідчити лише про те, що особи свідомо погодилися на врегулювання цієї умови за змістом закону, застосувавши специфічний спосіб волевиявлення – мовчання. Відповідно, підстав визнавати договір неукладеним немає. Вважаємо необхідним наголосити на тому, що за певних причин істотні умови не знаходять свого відображення в договорі, але це не тягне за собою визнання договору неукладеним, внаслідок прямого передбачення такої ситуації ЦК України» [158, с. 470].

Деякі вчені, зокрема М. Б. Цалікова, зазначають, що умовами про строк і ціну договору про надання готельних послуг не вичерпується зміст договору. Не менш важливе значення також має умова про мету придбання готельних послуг. Повідомлення замовником про мету придбання готельних послуг і її фіксація в договорі забезпечує визначеність у взаємовідносинах сторін, пояснює потребу замовника в готельних послугах і допомагає в узгодженні умов договору про сервісне обслуговування [48, с. 100-101].

Проте, на нашу думку, мета отримання готельних послуг у всіх одна – забезпечення нормальних умов для тимчасового проживання та відпочинку гостя. Відрізнитися може хіба що мета прибуття в те чи інше місце, але це ніяк не впливає на зміст договору про надання готельних послуг та його споживчий характер. Зрештою, умова про мету може бути внесена до договору тільки за взаємною згодою сторін, однак називати її істотною немає підстав.

Д. А. Жмуліна вважає, що інформація про гостя – його прізвище, ім'я та по батькові – є істотною умовою договору [49, с. 82-83]. Дану позицію вчена мотивує тим, що в ч. 4 п. 8 Правил надання готельних послуг Російської Федерації, які були затвердженні постановою Уряду Російської Федерації від 25.04.1997 р. (на даний час вказані правила втратили чинність) міститься норма про те, що при оформленні розміщення документ, який підтверджує укладення договору про надання готельних послуг, повинен містити прізвище, ім'я та по батькові споживача (гостя в термінах цього дослідження).

Проте, на нашу думку, найменування сторін договору (а саме споживач, згідно зазначених Правил надання готельних послуг в Російській Федерації, як і згідно Закону України «Про туризм», є стороною договору про надання готельних послуг) не можна відносити до істотних умов договору.

Згідно ст. 626 ЦК України, договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків. За змістом ст. 638 ЦК України договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору.

Таким чином, саме наявність згоди сторін, які мають бути належним чином ідентифіковані (для фізичних осіб зазначено прізвище, ім'я та по батькові; для юридичних осіб – найменування) є необхідним для узгодження істотних умов та укладення договору. Тобто найменування сторін, як і дата та місце укладення договору, адреси сторін тощо є реквізитами договору.

Адже структура договору як юридичного документа включає у себе договірні умови та необхідні для кожного договору реквізити» [159, с. 312].

У той же час прізвище, ім'я і по батькові гостя за згодою сторін може бути зазначене при укладенні договору на користь конкретної третьої особи.

Крім того, віднесення прізвища, імені та по батькові гостя до істотних умов не сприятиме розвитку готельного бізнесу, а навпаки – в певній мірі обмежуватиме. Наприклад, роботодавець, замовляючи певну кількість номерів, не завжди може чітко визначити, хто ж саме з працівників поїде у відрядження (працівник може захворіти, звільнитися тощо).

Також не можемо повністю погодитися із розробниками нового проекту Закону України «Про туризм», в ч. 6 ст. 52 якого зазначено, що істотною умовою договору на готельне обслуговування є відомості про вартість, склад і якість послуг (категорії номера), розрахункову годину і час (період) надання послуг, строк договору.

Стосовно відомостей про вартість (умова про ціну) та складу послуги (фактично йдеться про предмет договору), то істотність цих умов зрозуміла, що було обґрунтовано вище.

Проте, як уже зазначалось, якість готельних послуг – поняття дуже суб'єктивне, а тому обмежити його договірними умовами складно. Щодо категорії номера, то це одна із характеристик предмету договору, яка не може бути тотожною якості послуг.

Розрахункова година, час (період) надання послуг, строк договору також не можна відносити до категорії істотних умов.

Крім істотних умов, у доктрині цивільного права пропонується виділяти звичайні і випадкові умови договору. На відміну від істотних, виокремлення в змісті договору звичайних та випадкових умов відбувається не на рівні законодавства, а на доктринальному [160, с. 107].

Як відомо, трьохчленний поділ договірних умов закладено у норми права балтійських країн. Так, ст. 1469 ЦК Латвії передбачає поділ договірних умов на істотні, природні та випадкові [161, с. 278].

Відсутність їх (звичайних умов – прим.) у договорі не впливає на його юридичну силу. Виключно доктринальний характер цього поділу є однією з причин відсутності єдності в уявленні про те, в чому полягають класифікаційні ознаки звичайних і, відповідно, випадкових умов і які саме наслідки із цього витікають [162, с. 295-296].

Звичайні – це ті умови, які передбачаються в законі чи іншому нормативному акті й стають обов'язковими для сторін внаслідок самого факту укладення договору. Від істотних звичайні умови відрізняються тим, що вони не потребують окремого погодження і про них не обов'язково застерігати у тексті договору [82, с. 83].

Як влучно підкреслює В. Малиновська, у письмовий текст договору вони можуть не вноситися і на факт визнання договору укладеним не впливають [163, с. 56].

І саме на звичайні умови договору про надання готельних послуг хочемо акцентувати увагу. Як уже відзначалося, договір про надання готельних послуг, як правило, є договором приєднання, а споживачі даних послуг рідко приділяють увагу вивченню чи навіть ознайомленню з текстом договору. Тому з метою

належного захисту «слабшої» сторони, необхідно на підзаконному рівні закріпити такі права та обов'язки сторін даних договірних правовідносин, які б в повній мірі гарантували рівність сторін та належний захист прав споживачів, як «слабшої» сторони договору.

До звичайних умов договору про надання готельних послуг насамперед варто віднести умови про строки.

Статтею 631 ЦК України визначено, що строк договору – це час, протягом якого сторони можуть здійснити свої права і виконати свої обов'язки відповідно до договору.

Відповідно до ст. 905 ЦК України строк договору про надання послуг встановлюється за домовленістю сторін, якщо інше не встановлено законом або іншими нормативно-правовими актами.

Оскільки послуга – це діяльність, то в договорі про надання послуг повинні зазначатися початок і закінчення надання послуги, а за погодженням сторін – також і проміжні (етапні) строки надання послуги [87, с. 520].

Тому потрібно розрізняти строк дії договору, строк виконання договору, тобто надання послуги, проміжні строки надання послуги.

Пунктом 3.7 Правил надання готельних послуг визначено, що договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило, одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача.

Крім того, відповідно до п. 3.2 Правил надання готельних послуг при неприбутті споживача до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття, замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено.

Таким чином, слід виділити наступні моменти закінчення строку дії договору про надання готельних послуг:

- закінчення дії договору у строк, що визначений сторонами у договорі. Мається на увазі конкретно дата або вказівка на подію, що має неминуче настати. Наприклад, в договорі про надання готельних послуг, що укладається на

виконання ст. 35 Закону України «Про статус народного депутата України» [164], зазначається, що даний договір діє до конкретної дати, але не більше ніж строк повноважень народного депутата;

- до 12.00 год. наступного дня, за днем прибуття споживача, – у випадку укладення договору на невизначний строк;
- до 18.00 год. дня поселення в готель при неприбутті гостя до вказаної години, якщо бронювання не було підтверджено.

Як зазначає М. Б. Біржаков, у світовій практиці тривалість турів вираховується ночівлями [165, с. 77]. Аналогічно, тривалість перебування в готелі (строк надання послуг), як правило, вказується двома способами, які доповнюють один одного: з вказівкою на кількість ночей перебування та з вказівкою на дату початку (дата заїзду) і закінчення проживання (дата виїзду).

Важливою є вказівка на строк, з якого послуга може/має почати надаватися і строк, до якого вона може/має надаватися, тобто закінчення виконання послуги. Це зумовлено тим, що надання готельних послуг має тривалий характер, тому порушенням буде визнаватися як прострочення початку їх надання, так і дострокове припинення виконання. Правила надання готельних послуг обумовлюють ці строки розрахунковою годиною.

Згідно Правил надання готельних послуг розрахункова година – година, яка встановлена в готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення в готель.

Пунктом 3.8 Правил надання готельних послуг визначено, що плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

Готель з урахуванням місцевих особливостей має право змінити єдину розрахункову годину.

Необхідність зазначення в договорі про надання готельних послуг конкретних годин заїзду і виїзду впливає безпосередньо із права споживача на інформацію, що закріплене в ч. 4 ст. 22 Закону України «Про туризм», ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів», оскільки її розміщення

безпосередньо на документі, що підтверджує укладення договору, внесе чіткість та дозволить гостю правильно спланувати свій час і уникнути можливого понесення незапланованих витрат.

Проте, на нашу думку, є неправильним визначення єдиної розрахункової години строком, який визначає час заїзду і виїзду. Нами було проаналізовано години реєстрації заїзду в готелях Івано-Франківська (готель «Станіславів», готель «Надія» – встановлена єдина розрахункова година 12.00 год.; готель «Reikartz Park Hotel», готель «Атріум», готель «Фараон» – реєстрація заїзду з 14.00 год., реєстрація виїзду з 12.00 год.), а також в готелях Берліна, де час заїзду і виїзду дуже відрізняється. Це спричинено очевидно тим, що проміжок часу, який вивільняється між заїздом і виїздом з готелю використовується для підготовки номера для наступних гостей.

Виходячи із буквального трактування п. 3.8. Правил надання готельних послуг зрозуміло, що готель може встановлювати іншу розрахункову годину, але не може встановлювати різний час заїзду і виїзду. Тобто названі вище готелі порушують Правила надання готельних послуг. Тому необхідним є розведення в часі цих строків.

Наприклад, статтею 6 частини 2 Міжнародних готельних правил визначено, що «якщо це не обумовлено інакше, номер(и) заброньований(і) за гостем, повинен бути готовий до 14.00, а номери від'їжджаючих звільнені до полудня».

У зв'язку із цим розділ 3 Правил надання готельних послуг слід доповнити пунктом 3.10 наступного змісту: «Якщо це не обумовлено інакше договором чи внутрішніми правилами проживання в готелі, номер заброньований за гостем, повинен бути готовий до 14.00 (година заїзду), а номери від'їжджаючих звільнені до 12.00 (година виїзду).

Година заїзду – визначена виконавцем або договором година, з якої гість може поселитися в номер.

Година виїзду – визначена виконавцем або договором година, до якої гість повинен звільнити номер».

При цьому із пункту 1.3 Правил давання готельних послуг виключити поняття «розрахункова година».

Щодо не зазначення години заїзду, то цікавою з цього приводу є думка М. Б. Цалікової з приводу того, що Правила надання готельних послуг в Російській Федерації необхідно доповнити нормою такого змісту: «Термін надання готельного номера визначається угодою сторін. У випадках, коли договором термін надання готельного номера не передбачений, номер повинен бути наданий виконавцем не пізніше 3-х годин з моменту звернення споживача в день заїзду» [48, с. 10].

Абзацом 3 п. 3.8 Правил надання готельних послуг встановлено, що при проживанні в готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду (мається на увазі заїзд до розрахункової година) чи пізнього виїзду (мається на увазі заїзд після розрахункової години) готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг.

Проте, на нашу думку, варто дану норму вдосконалити, визначивши конкретні наслідки для гостя у випадку раннього заїзду чи пізнього виїзду. У зв'язку із чим п. 3.8. Правил надання готельних послуг слід доповнити абзацами наступного змісту: «У випадку раннього заїзду плата за проживання не може перевищувати плати за половину доби.

У випадку пізнього виїзду плата за проживання не може перевищувати:
до 6 годин не більше половини розміру плати за добу;
більше 6 годин – в розмірі плати за добу, якщо менший розмір не визначено виконавцем.

У готелі може бути передбачено також погодинну оплату готельних послуг у випадку раннього заїзду чи пізнього виїзду».

Варто зазначити, що строк дії договору про надання готельних послуг та строк його виконання можуть суттєво відрізнятися. Наприклад, роботодавець уклав договір про надання готельних послуг строком один рік з умовою, що розміщення працівників відбуватиметься за заявками замовника у певні періоди.

До проміжних строків за договором про надання готельних послуг слід віднести строки надання інших послуг, які входять до предмету договору, а саме: строки харчування (період, в який можна поснідати, пообідати тощо); строки зберігання цінностей тощо.

Також до звичайних умов договору варто віднести умови про відповідальність сторін. На жаль, Правила надання готельних послуг містять тільки загальні положення про відповідальність сторін, які важко назвати дієвими та такими, що забезпечують належний захист.

Випадковими прийнято вважати такі умови договору, які погоджені сторонами у відступ від диспозитивних норм або з метою вирішення питань, що взагалі не врегульовані законодавством. Тому випадкові умови можна виявити при порівнянні їх із звичайними умовами: якщо якусь умову включено у договір на зміну чи доповнення до правил, викладених у законодавчому акті, то порівняно із звичайно прийнятими в договорах даного виду умовами вона буде випадковою [130, с. 153].

Як зазначав ще О. С. Іоффе, «якщо звичайні умови передбачаються законом і тому набирають чинності в силу лише одного факту укладення договору, то випадкові умови можуть виникнути і набути юридичної дії тільки в тому випадку, коли вони будуть включені власне в договір» [166, с. 387-388].

Слушною є думка І. І. Зазуляка про те, що випадкові умови договору хоч наразі і не виділяються законодавцем, з теоретичної точки зору слід враховувати як вид договірних умов. Потрібно дотримуватися тієї позиції, що такі умови можуть перетворюватися на істотні в окремих договорах, якщо на досягненні згоди за ними буде наполягати хоча б одна зі сторін договору [161, с. 282-283].

Тобто, по суті, випадковими можна назвати умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди. І якщо така згода досягнута, вони відразу стають істотними умовами договору. А виділення їх в теорії, на нашу думку, є обґрунтованим та дозволяє при вивченні того чи іншого договору охопити велику кількість умов, які в ньому можуть бути закріплені та які не

належать до істотних чи звичайних, а також звести їх в рамках одного блоку – блоку випадкових умов.

Існує думка, що, оскільки умови, які містять варіант, відмінний від диспозитивної норми, побудовано на нормах факультативних, або сконструйовано самими сторонами без зв'язку з будь-якими конкретними нормами, всі такі умови мають ознаки істотних, хоча в цивілістичній науці вони мають назву випадкових [167, с. 92].

До випадкових умов можна віднести умови про порядок вирішення спорів, особливі умови щодо готелю та готельного номера, наприклад, місцезнаходження готелю, його відстань від пляжу, від культурної пам'ятки, від центру міста тощо, розміщення номера (вихід вікон на море, гори тощо), наявність в номері певних зручностей (система клімат контролю та ін.) тощо.

Всі умови – істотні, звичайні, випадкові – після укладення договору стають однаково обов'язковими і повинні дотримуватися сторонами [130, с. 154].

Таким чином, істотними умовами договору про надання готельних послуг виступають умови про предмет і ціну договору.

Усунення наведених в даному розділі недоліків, зокрема в частині належної регламентації форм оформлення договору про надання готельних послуг, процесу бронювання даних послуг, забезпечить належну правову регламентацію вказаних правовідносин.

2.4. Характеристика основних обов'язків виконавця та замовника за договором про надання готельних послуг

Частиною 2 ст. 11 ЦК України визначено, що договір є підставою виникнення цивільно-правового зобов'язання, а «під змістом будь-якого зобов'язання розуміють права та обов'язки сторін – боржника та кредитора» [168, с. 79].

Е. М. Грамацький, оцінюючи співвідношення умов та прав і обов'язків в

договорі вважає, що умови договору характеризують його статику, а права і обов'язки – його динаміку. Тобто лише за допомогою наявності у сторін відповідних прав та обов'язків можлива реалізація умов договору [89, с. 9].

Визначаючи зміст конкретних прав і обов'язків учасників договірної зобов'язання, договір виступає засобом регулювання поведінки сторін у цивільних правовідносинах. При цьому повинні бути дотримані вимоги законодавства, звичаї ділового обороту, а також вимоги розумності, добросовісності та справедливості [127, с. 133].

Відповідно до ч. 1 ст. 628 ЦК України зміст договору становлять умови (пункти), визначені на розсуд сторін і погоджені ними, та умови, які є обов'язковими відповідно до актів цивільного законодавства.

Таким чином, можна зробити висновок, що зміст договору – це сукупність всіх умов, на яких укладена відповідна угода сторін, а змістом зобов'язання є сукупність прав та обов'язків сторін цього зобов'язання, що виникли на підставі договору [169, с. 7].

Оскільки договір про надання готельних послуг є двостороннім, то у ньому права однієї сторони кореспондуються обов'язкам іншої. Відповідно характеризуватимемо основні обов'язки виконавця та замовника.

До основних обов'язків виконавця 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; обов'язок не надавати без згоди замовника/гостя надавати додаткові послуги; обов'язок не змінювати без згоди замовника/гостя ціну; надати документ(и), що підтверджують оплату готельних послуг.

До обов'язків виконавця належать й інші, які визначені Правилами надання готельних послуг, загальними нормами чинного законодавства (наприклад, обов'язок забезпечити зберігання речей гостя тощо), нормативними документами (наприклад, обов'язок віднести багаж гостя із автомобіля в номер), внутрішніми правилами або безпосередньо договором.

Виконавець зобов'язаний у строк, визначений договором (Правилами надання готельних послуг), надати гостю номер для проживання. Надання номера відбувається шляхом оформлення документів на проживання та вручення гостю ключа від нього, саме з цього моменту номер вважатиметься таким, що переданий для тимчасового проживання. При цьому номер має відповідати тим критеріям, які встановлені договором (площа, оформлення, наявність певних зручностей тощо) або вимогам для даної категорії номера та бути готовим для проживання (прибраним, наявні чиста постільна білизна, рушники тощо).

Як влучно зазначає Д. А. Жмуліна, номер можна вважати підготовленим, якщо він відповідає наступним критеріям: це саме той номер, який зазначений в договорі (категорія номера, площа номера, вид із вікна тощо); номер вільний на період часу, обмежений датами початку і закінчення надання готельних послуг, вказаних в договорі; номер прибраний, постільна білизна, рушники і предмети особистої гігієни замінені [49, с. 100].

У п. 5.3. Правил надання готельних послуг визначено, що при неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний на вимогу споживача забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

Вважаємо, що дане положення Правил надання готельних послуг повинно застосовуватися не тільки у випадку відсутності вільних номерів в готелі, а й у випадку, якщо наданий для проживання номер не відповідає умовам договору, наприклад, вікна не виходять на море, відсутній балкон тощо; номер не може бути надано в строк визначений договором, якщо затримка у наданні перевищує певний проміжок часу, наприклад, годину.

При цьому із п. 5.3 Правил надання готельних послуг слід вилучити слово «попередньо», тому що, на нашу думку, дане правило застосовується незалежно від часу укладення договору. Крім того, як нами було встановлено вище, бронювання не носить характеру попереднього договору.

Застосування п. 5.3. Правил надання готельних послуг не звільняє виконавця від відповідальності, при завданні такими діями виконавця збитків гостю.

Виконавець зобов'язаний надати готельні послуги в повному обсязі.

На нашу думку, у випадку, якщо виконавець не надав гостю чи не має змоги надати гостю весь перелік послуг, що входять до складу готельних послуг і складають предмет договору, гість має право:

- прийняти надані послуги в меншому обсязі;
- відмовитися від прийняття всіх послуг.

Як стверджує М. Б. Цалікова, послуги, що не відповідають умові готельного контракту про склад готельного продукту, вважаються прийнятими, якщо замовник у момент їх надання не заявив про свою відмову від них. Якщо замовник не відмовився від послуг, набір яких не відповідає умові готельного контракту про склад готельного продукту, він зобов'язаний їх оплатити за ціною, погодженою з виконавцем [48, с. 109].

На нашу думку, таку ситуацію слід кваліфікувати як недоліки послуг, які виконавець зобов'язаний усунути або пропорційно зменшити вартість готельних послуг.

При відмові від послуг, які не відповідають умовам готельного контракту, замовник має право також відмовитися від оплати цих послуг, а якщо вони оплачені, зажадати повернення сплаченої грошової суми [48, с. 108-109].

Окрім того, вважаємо, що при відмові від прийняття послуг гість має право вимагати виконання виконавцем п. 5.3. Правил надання готельних послуг, тобто вимагати забезпечити розміщення в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості та спроможний надати весь комплекс послуг, визначений договором про надання готельних послуг.

Як зазначає М. Б. Цалікова, якщо виконавець надав замовнику готельні послуги і при цьому не надав йому ряд послуг готельного продукту, то замовник має право за своїм вибором:

прийняти послуги, що відповідають умові про склад готельного продукту, і відмовитися від решти послуг;

відмовитися від усіх послуг виконавця;

зажати надання послуг готельного продукту, що відповідають умові про склад готельного продукту, як це передбачено договором;

прийняти всі надані послуги [48, с. 108].

На нашу думку, зазначений перелік можливих дій гостя є надто широким. Крім того, таким чином практично можна зобов'язати виконавця надати певні послуги, які входять в предмет договору, але з певних причин не можуть бути надані. Наприклад, послуги конференц-залу, у випадку коли він зайнятий іншими особами, які відмовляються його звільнити. В даному випадку виконавець, навіть маючи бажання виправити ситуацію, буде позбавлений необхідних важелів.

Також виконавець зобов'язаний надавати інші послуги, які входять до комплексу готельних послуг вчасно, тобто в обумовлені договором строки.

Важливим є обов'язок виконавця надавати замовнику/гостю повну інформацію про послугу.

У відповідності до ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів» продавець зобов'язаний надати покупцеві необхідну і достовірну інформацію про товар, пропонований до продажу, що відповідає встановленим законом, іншими правовими актами і, звичайно, пропонованим у роздрібній торгівлі вимогам до змісту і способів надання такої інформації.

Право на інформацію гарантується також ст. ст. 4, 15 Закону України «Про захист прав споживачів».

Згідно пунктів 2.2 та 2.3 Правил надання готельних послуг готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці.

Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.

Окрім того, стрімкий розвиток технології та зв'язку на сучасному етапі привів до того, що розміщення вказаної вище інформації в наочній формі в приміщенні готелю, на нашу думку, не в повній мірі гарантує гостю право на інформацію. Вважаємо, що перелічена в Правилах надання готельних послуг інформація повинна обов'язково розміщуватися на веб-сайті виконавця, якщо такий є. Адже гості, особливо молодь, швидше скористаються смартфоном для того, щоб знайти потрібну інформацію, аніж будуть шукати інформаційні стенди.

Подібна думка вже висловлювалася, зокрема Д. А. Жмуліною [49, с. 107] та Н. В. Федорченко [100, с. 97].

Тому вважаємо за необхідне внести зміни до п. 2.2 Правил надання готельних послуг, виклавши його в наступній редакції: «Інформація доводиться до відома замовника/гостя у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення гостей, у зручному для огляду місці, а також розміщується на веб-сайті виконавця, якщо такий створено, та повинна включати таке:».

Виконавець зобов'язаний надати послуги належної якості. Право на отримання послуг належної якості безпосередньо впливає зі ст. 42 Конституції України, яка гласить: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

Проте, незважаючи на широкий спектр прийнятих законодавчих актів і нормативних матеріалів, пришвидшений розвиток готельного бізнесу, якість обслуговування в більшості вітчизняних готелів залишається незадовільною, а ціни і тарифи наближаються до найвищого європейського рівня. Поясненням

цього є застарілість матеріально-технічної бази, брак коштів на її оновлення, недостатній склад і професійний рівень персоналу, відсутність стандартів обслуговування тощо [170, с. 133].

Тому варто дослідити, що таке якість готельних послуг та які критерії її визначення.

Дуже багато уваги якості готельних послуг приділяється в економічній науковій літературі.

Так, М. В. Босовська якість послуг підприємств готельного господарства розглядає як сукупність характеристик, властивостей та ознак послуг, пов'язаних з розміщенням споживача шляхом надання номера / місця для тимчасового проживання у засобі розміщення (готельному підприємстві), організацією харчування, відпочинку, праці тощо, рівень яких формується виробником при їх створенні з метою задоволення встановлених або передбачених потреб туристів [171, с. 17].

А. Дубодєлова до складових якості готельних послуг відносить: доступність (фізична і психологічна) – контакт із співробітниками готелю повинен бути легким і приємним; комунікації – інформування клієнтів про послуги на зрозумілій мові, адаптованій до особливостей цільової групи; компетентність – наявність необхідних навиків і знань для надання послуги; ввічливість – уважність, дружелюбність персоналу; надійність – стабільність роботи, необхідний рівень забезпечується завжди, прийняті зобов'язання виконуються; довіра – репутація фірми, її чесність, гарантії серйозного відношення до клієнтів; відповідальність – повна відповідальність усім запитам клієнтів; безпека – захист від ризику фізичного, фінансового, морального; відчутність – матеріальне підтвердження послуг – приміщення, персонал тощо; розуміння клієнта – уміння розуміти специфічні потреби клієнта та пристосовуватись до них [170, с. 133].

Японські вчені вважають, що якість готельного обслуговування визначається такими категоріями, як: внутрішня якість, що виявляється в якості технології надання послуг, технічного обслуговування обладнання, роботи окремих підрозділів; матеріальна якість, що втілюється в дизайні приміщень,

меблів тощо; нематеріальна якість, представлена у вигляді загального рівня комфорту, вірогідності реклами, музичного оформлення, тобто атмосфери обслуговування та естетичного задоволення; психологічна якість, що характеризується виявом гостинності, ввічливості, доброзичливості персоналу; тривалість обслуговування, тобто час очікування, оперативність і швидкість обслуговування [172, с. 178-179].

Проте дані характеристики складно застосувати на практиці, зокрема для встановлення порушення даного обов'язку виконавцем. Очевидно, що такий підхід прийнятний для дослідження якості постфактум, для статистичних, рейтингових цілей та для розроблення певних корпоративних стандартів якості, покращення його рівня.

Як зазначає Д. Степанов, складність визначення критеріїв якості пов'язана також із тим, що якість послуг нестійка, а тому в цивільному праві, зазвичай, встановлюються норми про те, що не повинен здійснювати виконавець послуг, у зв'язку з чим в підзаконних актах або закріплюються формальні критерії визначення якості, або застосовуються юридичні конструкції, в основі яких лежать негативні зобов'язання [78, с. 16].

Якість істотно залежить від того, хто і коли послугу надає. Наприклад, сервіс у готелях, незважаючи на кількість зірок, може бути різним. Навіть один і той самий співробітник підприємства обслуговування протягом робочого дня надає послуги по-різному [84, с. 82].

Деякі вчені, зокрема Н. Ганич, А.В. Тихомирова, характеризують якість готельних послуг через призму сертифікації даних послуг і, відповідно, присвоєння готелю певної категорії [173, с. 49; 174, с. 59]. Хоча ми не можемо повністю погодитись із такою позицією, оскільки «зірковість» не є гарантією якості.

Інші вчені (М. Б. Цалікова та Д. А. Жмуліна) розглядають якість готельних послуг як відповідність матеріально-технічного стану та стану сервісного обслуговування замовника [48, с. 112; 49, с. 103-104].

Аналогічний спосіб застосовується і в Правилах надання готельних послуг, згідно п. 5.1 яких матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.

Проте такий підхід до визначення якості занадто вузький.

На нашу думку, з погляду правового значення, якість готельних послуг варто розглядати крізь призму їх відповідності умовам договору, нормативно-правовим актам, в тому числі вимогам правил та стандартів, а також корпоративним стандартам якості (за наявності).

Що ж слід розуміти під поняттям «якість готельних послуг»?

О. Ю. Черняк зазначає, що «у правовому аспекті під якістю продукції слід розуміти рівень юридичного закріплення властивостей, показників, критеріїв, що характеризують корисність, надійність, безпеку, ремонтпридатність, економічність, енергоємність та інші властивості в нормативно-технічній документації, рішеннях і договорах» [175, с. 10].

А. В. Тихомірова визначає якість готельних послуг як відповідність властивостей послуг, умов їх надання вимогам, встановленим нормативними актами, договорами, що визначає їх здатність задовольнити матеріальні і соціально-культурні потреби туриста, який знаходиться поза місцем постійного проживання [176, с. 60].

Досить влучним є визначення, запропоноване Мирославою Гудимою, яка під якістю туристичної послуги розуміє сукупність характеристик, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача туристичних послуг і відповідають вимогам, встановленим для неї в нормативно-правових актах, нормативних документах, умовам договору про надання туристичних послуг і вимогам, що, звичайно, висуваються до відповідних послуг [84, с. 185].

Дане визначення можна застосовувати і щодо готельних послуг.

Згідно з ч. 1 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів», виконавець зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати

інформацію про цю продукцію. Як впливає зі змісту ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», поняття «продукція» включає в себе товари, роботи та послуги. Належна якість товару, роботи або послуги – властивість продукції, яка відповідає вимогам, установленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору зі споживачем.

Тобто чинне законодавство критеріями якості послуги визначає її відповідність:

- вимогам нормативно-правових актів для даного виду послуг, в тому числі
- вимогам нормативних документів;
- умовам договору.

Нормативно-правові акти визначають загальні вимоги до готелів та готельних послуг, тому на їх основі складно визначити якість послуг.

Як зазначено у п. 5.1 Правил надання готельних послуг, готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства, цих правил та договору.

До нормативних документів, які встановлюють вимоги до готельних послуг, слід віднести нормативи та стандарти.

З аналізу наукової літератури вбачається, що досить часто на практиці виявляються порушення вимог, що, зазвичай, висуваються, до якості туристичних послуг, коли, наприклад, у номері, де розміщується турист, відсутній кондиціонер у країні з жарким кліматом, чи явно низька кваліфікація гіда-перекладача, іншого персоналу, що в цілому впливає на якість обслуговування [177, с. 226].

І хоча наявність в номері кондиціонера не передбачена договором (тобто при визначенні предмету договору та вимог до номера наявність кондиціонера не передбачалася), обов'язковість кондиціонера може бути визначена нормативними документами та стандартами. Але його відсутність у такому випадку слід кваліфікувати як порушення обов'язку виконавця щодо надання готельних послуг належної якості.

Зважаючи на те, що договір про надання готельних послуг є договором приєднання, відповідно критерії якості там зазначаються рідко. В основному, може бути передбачено вимоги до номера, харчування тощо.

Таким чином, в розумінні законодавця готельні послуги можна назвати якісними, якщо вони відповідають вимогам нормативно-правових актів (Законам України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», Правилам надання готельних послуг, державні стандарти) та умовам договору.

Проте вважаємо, що вказаний перелік слід дещо розширити.

Стаття 7 ЦК України визначає, що цивільні правовідносини можуть регулюватися правилами поведінки, які не встановлені актами цивільного законодавства, але є усталеними у певній сфері цивільних відносин.

До таких усталених правил поведінки можна віднести корпоративні стандарти якості.

На думку А. В. Тихомірової, застосування кожним готелем професійних корпоративних стандартів, що встановлюють відповідні вимоги до основних працівників сфери індустрії туризму, і стандартів на кожну послугу з асортименту (комплексу), які надаються в готелі, забезпечить їх відповідність загальним вимогам якості готельних послуг. Корпоративні професійні стандарти є локальними нормативними документами, вони відображають мінімально необхідні вимоги до професійного рівня працівників готелів з урахуванням забезпечення якості та продуктивності виконуваних робіт (п. 1 кваліфікаційних вимог до основних посад туристської індустрії) [174, с. 60-61].

Вважаємо, що використання корпоративних стандартів як одного із критеріїв є виправданим, якщо вони наявні в конкретному готелі. Їх, як правило, використовують великі готельні мережі. Відповідно, гість, який уже зупинявся в готелі, заходив на його офіційну сторінку в мережі Інтернет тощо, тобто знайомий із стандартами якості, які декларує готель, обравши такий готель, уперше чи знову передбачає отримання готельних послуг саме відповідної якості. Особливо актуальним це є тоді, коли такі корпоративні стандарти якості висвітлюються у документальній формі (буклетах, картці гостя, надаються гостю на окремому

листка паперу, розміщенні у видному місці в готелі) або наявні на веб-сайті готелю.

Наприклад, якщо в корпоративних стандартах якості передбачено використання засобів гігієни виключно від «Лореаль», то наявність в номері засобів гігієни іншого бренду можна трактувати як порушення умови про якість.

У цьому аспекті також варто зазначити, що на даний час бренд готелю має більше значення, ніж його «зірковість». Адже в межах однієї категорії «зірковості» якість обслуговування може відрізнятися.

Зважаючи на викладене, розділ 4 Правил надання готельних послуг слід доповнити пунктом 4.14 наступного змісту: «Якість готельних послуг має відповідати умовам договору про надання готельних послуг, вимогам нормативно-правових актів, а також корпоративним стандартам, локальним правилам надання готельних послуг, якщо такі розроблені виконавцем».

Виконавець не має права без згоди замовника/гостя надавати додаткові послуги. Як зазначено в п. 4.4 Правил надання готельних послуг, без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник має право відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати, готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

Виконавець не має права в односторонньому порядку здійснювати зміну ціни договору, в тому числі у випадку укладення договору про надання готельних послуг шляхом бронювання.

Аналізуючи стандартні форми договорів про надання готельних послуг, які розміщені виконавцями на їхніх веб-сайтах в мережі Інтернет, було з'ясовано, що дуже часто такі договори містять умови про те, що виконавець має право на зміну цін та знижок на готельні послуги з обов'язковим своєчасним інформуванням про це Замовника. (<http://www.kreminhotel.com.ua/assets/files/contract/dogovor-dlya-nerezidentov.doc>; mir-hotel.com/hotel_services_tur.doc; http://tempel.if.ua/Dogovir_Pid_Templem.pdf).

На нашу думку, така умова договору прямо порушує права споживачів, та ставить виконавця в привілейоване становище.

Стаття 651 ЦК України допускає можливість зміни або розірвання договору лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом. Тобто можливість зміни ціни в односторонньому порядку може бути передбачено договором.

Проте, враховуючи те, що договір про надання готельних послуг є договором приєднання, то така умова, на нашу думку, обмежує права замовника.

Звичайно, ч. 2 ст. 634 ЦК України встановлює, що договір приєднання може бути змінений або розірваний на вимогу сторони, яка приєдналася, якщо вона позбавлялася прав, які, звичайно, мала, а також якщо договір виключає чи обмежує відповідальність другої сторони за порушення зобов'язання або містить інші умови, явно обтяжливі для сторони, що приєдналася. Сторона, яка приєдналася, має довести, що вона, виходячи із своїх інтересів, не прийняла б цих умов за наявності у неї можливості брати участь у визначенні умов договору.

Проте більшість замовників навряд чи будуть до кінця захищати своє право, в тому числі в суді. Причин для цього досить багато, наприклад, порівняно невеликі витрати понесені особою при зміні ціни у порівнянні з витратами, які сторона може понести при захисті свого права в суді.

Крім того, як правило, при бронюванні має місце кредитування виконавця з боку замовника (оплата повної вартості готельних послуг чи їх частини задовго до поселення), тому наступне збільшення ціни договору є явно обтяжливою умовою. У зв'язку із цим вважаємо за необхідне доповнити Закон України «Про туризм» та розділ 3 Правил надання готельних послуг пунктом 3.11 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».

Обов'язок виконавця – надати документи, які підтверджують оплату готельних послуг. Не важливо, яким способом було укладено договір, виконавець зобов'язаний надати замовнику розрахунковий документ, що підтверджує оплату

(передоплату) наданих послуг. Даний обов'язок впливає безпосередньо зі змісту п. 3.6 Правил надання готельних послуг.

Форми і зміст розрахункових документів, що повинні видаватися споживачам під час здійснення розрахунків для підтвердження факту надання послуг, наведені в Положенні про форму і зміст розрахункових документів, затверджене наказом ДПА України від 01 грудня 2000 р. № 614. Готелями, що використовують при розрахунках РРО (реєстратори розрахункових операцій – прим.), споживачеві видається фіскальний касовий чек на послуги. Форма касового чеку наведена в Додатку 1 до зазначеного Положення. У разі виходу РРО з ладу або тимчасового відключення електроенергії видається розрахункова квитанція. Розрахункова квитанція видається також готелями, що відповідно до законодавства не застосовують РРО [178, с. 139-140].

При цьому у випадку, якщо замовником виступає суб'єкт господарювання, видача окремого розрахункового документа не потребується, адже оплата підтверджуватиметься відповідними платіжними документами.

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

Виходячи зі змісту ст. 901 ЦК України, оплатний характер послуг презюмується. Обов'язок замовника оплатити безпосередньо впливає з дефініції договору на готельне обслуговування (ст. 22 Закону України «Про туризм»).

У той же час Закон України «Про туризм», Правила надання готельних не передбачають можливості їх безоплатності.

До обов'язків виконавця та замовника, які можуть бути визначені за погодженням сторін, слід віднести ті, які не є обов'язковими згідно норм законодавства, та встановлюються у договорі виключно за погодженням сторін.

Таким чином, вище виділено та охарактеризовано основні обов'язки виконавця та замовника за договором про надання готельних послуг.

Висновки до другого розділу

1. Основними недоліками легального визначення договору, яким опосередковується надання готельних послуг, є ототожнення понять «готельне обслуговування» та «готельні послуги», некоректне визначення сторін даного договору.

Поняття «послуги» та «обслуговування» не є тотожними, адже останнє є ширшим за змістом і може, крім послуг, включати в себе ще й товари та роботи.

Вважаємо, що 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 практично всі договірні відносини із громадянами розглядало через призму «обслуговування». При відході від радянського законодавства, зважаючи на те, що категорія «послуг» була для населення новою та дещо «чужою», а «обслуговування» було усталеною категорією, законодавець, очевидно, вирішив залишити обидві.

2. Обґрунтовано висновок про відсутність підстав для виділення такої договірної конструкції як «договір обслуговування», зміст (сукупність ідентифікаційних ознак) якої зводиться до того, що це публічний змішаний договір споживчого характеру. Крім того, відсутні як юридичні, так і економічні підстави для закріплення даної договірної конструкції на законодавчому рівні.

3. Договір про надання готельних послуг є консенсуальним, двостороннім, оплатним, міновим, остаточним, зобов'язальним, поіменованим, публічним, споживчим.

4. Застосування типових чи примірних форм при укладенні договору про надання готельних послуг є виправданим. Адже в контексті захисту прав «слабшої» сторони у даних правовідносинах найбільш доцільним є закріплення законодавчих гарантій захисту, які розроблені на основі моніторингу найбільш типових порушень, а не укладення взаємопогоджуваних договорів.

Зважаючи на специфіку сфери надання готельних послуг, незастосування типових чи примірних форм тільки обтяжуватиме сторони. Укладаючи взаємопогоджуваний договір, споживач, якщо він не має фахових знань, не може себе уберегти від не вигідних йому умов.

5. Сторонами за договором про надання готельних послуг є замовник та виконавець. Виконавець – це суб'єкт підприємницької діяльності, основним видом діяльності якого є надання готельних послуг. Замовник – особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги. При цьому споживачем готельних послуг буде виступати виключно фізична особа, яку запропоновано іменувати «гість».

6. Договір про надання готельних послуг укладається у простій письмовій формі або шляхом подання заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку.

Не можемо погодитись з позицією деяких вчених та положеннями Правил надання готельних послуг про укладення окремого чи попереднього договору на бронювання готельних номерів, оскільки бронювання за своєю суттю не є окремим договором, а є способом укладення договору про надання готельних послуг.

7. Необґрунтованим, у тому числі з практичної сторони, є закріплення у Правилах надання готельних послуг положення про те, що договір вважається укладеним тільки у разі письмового акцепту заявки на бронювання.

Якщо у повідомленні про підтвердження бронювання міститься умова про необхідність здійснення передоплати та застереження, що у випадку її нездійснення бронювання анулюється, то таке повідомлення є офертою, а здійснення передоплати – акцептом.

8. 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.

9. Істотними умовами договору про надання готельних послуг є предмет та ціна договору. При цьому 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.

Предметом договору про надання готельних послуг є готельні послуги, тобто діяльність виконавця із забезпечення тимчасового проживання в готелі та надання інших, пов'язаних із тимчасовим проживанням, послуг.

10. Наголошено на важливості звичайних умов договору, адже саме вони, зважаючи на те, що до договір про надання готельних послуг є договором приєднання, відіграють важливе значення для захисту «слабшої» сторони. До звичайних слід віднести умови про строки та відповідальність сторін.

11. Необґрунтованим є визначення у Правилах надання готельних послуг розрахункової години строком, який визначає час заїзду і виїзду з готелю, адже більшість готелів через технологічні причини не завжди можуть його дотримуватися, оскільки необхідним є час для прибирання номеру після від'їзду попереднього та заїздом наступного гостя.

Тому дане поняття слід вилучити, а натомість закріпити поняття «година заїзду» та «година виїзду».

12. Надання номера для проживання відбувається шляхом оформлення документів на проживання та вручення ключів від нього. Саме з цього моменту номер вважається таким, що переданий для тимчасового проживання.

13. 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 у випадку, якщо наданий номер не відповідає вимогам, зазначеним у договорі, чи номер не може бути передано у строк, визначений договором.

14. Якість готельних послуг є доволі оціночною категорією. Тому для визначення якості, окрім умов договору про надання готельних послуг та вимог нормативно-правових актів, пропонується використовувати також корпоративні стандарти, локальні правила надання готельних послуг, якщо такі розроблені виконавцем.

15. На основі аналізу умов договорів про надання готельних послуг, наявних у мережі Інтернет, запропоновано закріпити в Правилах надання готельних послуг положення про заборону зміни ціни договору в односторонньому порядку.

РОЗДІЛ 3. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Форми та способи захисту прав споживачів готельних послуг

Захист прав споживачів, ефективність форм та способів захисту, які використовують споживачі готельних послуг, слід віднести до категорії найважливіших елементів цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг.

Як зазначає Ю. Д. Притика, цивілізований обіг передбачає не лише визнання за суб'єктами певних цивільних прав, але й забезпечення їхньої належної правової охорони, а тому проблема захисту цивільних прав набуває неабиякої актуальності [179, с. 16].

Захист цивільних прав здійснюється у встановленому законом порядку, тобто за допомогою застосування належних форм, способів і засобів захисту [180, с. 202].

На даний час в юриспруденції відсутній єдиний підхід до визначення та співвідношення таких понять, як: форма, спосіб, засіб захисту.

Навколо визначення поняття «форма захисту» точаться наукові дискусії. Проте більшість науковців виділяє дві форми захисту: юрисдикційну і неюрисдикційну. Критерієм такого поділу виступає суб'єкт, через який реалізуються способи захисту – безпосередньо особа, права якої порушено, чи державний орган.

У цивільному праві під формою захисту суб'єктивних цивільних прав та інтересів розуміється комплекс внутрішніх взаємоузгоджених організаційних заходів щодо захисту суб'єктивних прав, що відбуваються в рамках єдиного правового режиму і здійснюваних уповноваженими органами, а також самою уповноваженою особою (носієм права) [181, с. 63].

Юрисдикційна форма захисту – діяльність державних чи уповноважених державою органів із захисту цивільних прав [282, с. 401].

Застосування гостем юрисдикційної форми захисту передбачає звернення до компетентного органу із заявою про захист його права. В свою чергу компетентний орган зобов'язаний відповідно до наданих йому повноважень перевірити наявність порушень та вжити заходів реагування.

У межах юрисдикційної форми виділяють кілька видів захисту залежно від органу, що здійснює відповідний захист. ЦК України встановлює: 1) судовий захист (ст. 16 ЦК України); 2) спеціальний захист: а) адміністративний захист (ст. 17 ЦК України); б) захист цивільних прав нотаріусом (ст. 18 ЦК України) [131, с. 105].

Вважаємо, що серед юрисдикційних видів захисту найбільш дієвим є звернення за захистом порушених прав до суду. Ця форма захисту передбачає надання споживачеві низки додаткових прав, зокрема звільнення від сплати судового збору (ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів»). Проте проведений нами аналіз судової практики (<http://www.reyestr.court.gov.ua>) з даного приводу свідчить, що він використовується вкрай рідко. Причинами цього, на нашу думку, є незначний розмір завданої матеріальної шкоди, формальний підхід судів до стягнення моральної шкоди; значна тривалість розгляду справи; правова необізнаність споживачів; доволі значна вартість судових витрат (послуг адвоката, витрат на правову допомогу тощо) порівняно із розміром завданої шкоди; складність доказування тощо.

Загалом судовий захист надає більші, в порівнянні з іншими формами захисту, гарантії для винесення законного й обґрунтованого рішення по справі та є одним зі найбільш пристосованих для вирішення суперечностей, що виникають у разі порушення суб'єктивних цивільних прав та інтересів. Так, у спорах, що впливають із споживчих правовідносин, їхні суб'єкти займають нерівне становище по відношенню один до одного, а в суді їм забезпечується юридична рівність (ст. 4 ЦПК України). До того ж саме в судовому порядку можуть бути застосовані всі способи захисту цивільних прав, передбачені ст. 16 ЦК України, в тому числі й ті, які стосуються відновлення порушеного права, відшкодування

збитків, компенсації моральної шкоди тощо, а також способи захисту, що передбачені спеціальним законодавством [131, с. 107].

Доволі сумнівною видається можливість захисту прав гостей нотаріусом. Наприклад, порівнюючи вартість готельних послуг та вартість послуг нотаріуса за посвідчення договорів, важко знайти замовника, який захоче посвідчувати договір про надання готельних послуг нотаріально. Хоча така можливість не виключається, і нотаріус шляхом вчинення виконавчого напису на борговому документі у випадку та в порядку, встановленому законодавством, може здійснити захист цивільних прав. При цьому застосування виконавчого напису забезпечує реалізацію тільки одного способу захисту – примусове виконання обов'язку в натурі – стягнення заборгованості.

Спробуємо коротко проаналізувати адміністративний захист, тому що саме цей вид за своєю суттю є найпростішим у межах юрисдикційної форми.

До органів державної влади, які здійснюють захист прав споживачів, насамперед слід віднести ті, які визначені Правилами надання готельних послуг (п. 6.1.), а саме: місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції (наприклад, Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів та її територіальні органи в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі).

На жаль, говорити про ефективність захисту прав споживачів готельних послуг місцевими державними адміністраціями чи органами місцевого самоврядування важко. Місцеві державні адміністрації не наділені конкретними повноваженнями на здійснення захисту прав споживачів готельних послуг. А органи місцевого самоврядування, хоча де-юре наділені певними повноваженнями, де-факто їх не здійснюють. Наприклад, органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів мають право створювати при їх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів (ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів»). Проте для створення таких органів перш за все потрібне фінансування. Враховуючи ситуацію в останні роки,

дозволити створити такі органи можуть собі хіба що великі міста, які мають достатні доходи.

Тому, на нашу думку, в теперішніх умовах основний тягар захисту прав споживачів готельних послуг в адміністративному порядку лежить на Державній інспекції України з питань захисту прав споживачів та її територіальних органах в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі.

Хоча в п. 6.1 Правил надання готельних послуг зазначено, що захист прав споживачів готельних послуг здійснює центральний орган виконавчої влади з питань туризму, тобто Міністерство економічного розвитку і торгівлі та Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Однак жоден із названих центральних органів виконавчої влади не наділений реальними повноваженнями щодо здійснення захисту прав гостей.

Проаналізувавши повноваження, визначені в Положенні про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затверджене Постановою КМУ від 2 вересня 2015 р. [183], зрозуміло, що єдиними повноваженнями Держпродспоживслужби, які є дотичними до готельних послуг, є здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів. Проте порядок здійснення такого державного нагляду (контролю) не визначено.

До повноважень Міністерства економічного розвитку і торгівлі в цій сфері належить формування та реалізація державної політики туризму та курортів, крім здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів (п. п. 1, 3 Положення про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, затверджене Постановою КМУ від 20 серпня 2014 р. № 459 [184]), а також здійснення функцій уповноваженого органу зі встановлення категорій готелям.

Тому неконструктивною є позиція нормотворця щодо віднесення до суб'єктів, які здійснюють захист прав споживачів готельних послуг, органів влади, які в подальшому не наділяються необхідними повноваженнями. Це лише заплутує споживачів, які звертаються до різних органів за захистом своїх порушених прав, але його не отримують.

У випадку порушення прав споживачів готельних послуг насамперед слід звертатися за захистом до Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів та її територіальних органів.

Повноваження Державної інспекції з питань захисту прав споживачів (далі – Держспоживінспекція) та її територіальних органів визначені ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів», Положенням про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, що затверджене Указом Президента України від 13.04.2011 року № 465/2011 [185], Положенням про інспекції з питань захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, що затверджене наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 09.11.2011 року № 206 [186].

Відповідно до перелічених нормативно-правових актів, вказаний орган має право: давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів; перевіряти у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, якість продукції, дотримання обов'язкових вимог щодо безпеки продукції, а також дотримання правил торгівлі та надання послуг; безперешкодно відвідувати та обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів; приймати рішення про: а) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, – до усунення виявлених недоліків; б) тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг, у тому числі ресторанного господарства, складів підприємств оптової і роздрібної торгівлі та організацій незалежно від форми власності, що систематично реалізують товари неналежної якості, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, – до усунення виявлених недоліків; подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів; накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення.

Так, наприклад, у справі №9/161А за позовом Товариства з обмеженою відповідальністю «Трускавецьінвест» до територіального органу Держспоживстандарту у Львівській області – Управління у справах захисту прав споживачів про визнання протиправною та скасування постанови про накладення стягнень суд установив: «Як вбачається з матеріалів даної справи, 08 травня 2008 року Територіальним органом Держспоживстандарту у Львівській області – Управлінням у справах захисту прав споживача (Відповідачем у справі) було проведено перевірку дотримання законодавства про захист споживачів, яка оформлена Актом перевірки № 1078 серії МЗ від 08.05.2008 р.

Як вбачається із зазначеного Акта перевірки, підставою для її проведення було відповідне звернення до відповідача громадянина Тернікова Юрія Миколайовича від 29.04.2008 р. щодо ненадання йому позивачем необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про замовлені гр. Терніковим Ю.М. готельні послуги, розірвання договору про надання готельних послуг та відшкодування збитків, завданих внаслідок отримання недостовірної інформації.

Як зазначено на світлині, що розміщена на Інтернет-сторінці за адресою: www.rhg.com.ua/ceneva/packages/, санаторію «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест» присвоєно «чотири зірки».

Приїхавши 29.04.2008 р. на місце, споживач – громадянин Терніков Ю.М. виявив, що навколо відпочинкових корпусів позивача проводяться будівельні роботи, розкидане будівельне сміття, глина, болото дослівно «по колени», шум, внутрішнього двору не існує, а дослівно «существует мусорник». Автостоянка не забезпечена твердим асфальтовим покриттям, СПА центр не працює.

Як вбачається з матеріалів даної справи, наведені заявником (гр. Терніковим Ю. М.) факти були підтверджені проведеною перевіркою і відображені в Акті № 1078 від 08.05.2008 р. та до позивача застосовані санкції, передбачені у Постанові про накладення стягнень, передбачених статтею 23 Закону України «Про захист прав споживачів» № 0729 від 20.05.2008 р., яке позивачем оспорюється.

Крім того, при попередньому розгляді звернення 06.05.08 р. були зроблені світлини, на яких відображено стан проведення ремонтних робіт, автостоянку та

подвір'я санаторію «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест» (знаходяться в матеріалах справи).

У відповідності до ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» між гр. Терніковим Ю. М. та ТзОВ «Трускавецьінвест» було укладено договір на відстані (укладений за допомогою комп'ютерної мережі Інтернет).

Частина 2 цієї статті передбачає, що перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про основні характеристики продукції. У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 цього Закону.

Як було встановлено перевіркою, гр. Тернікову Ю. М. не було надано інформацію про те, що на подвір'ї санаторію проводяться будівельні роботи, про відсутність асфальтового покриття на автостоянці санаторію «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест», не надано жодної інформації, що є недійсним з 04 квітня 2003 року Сертифікат відповідності серії ЄА № 000063, крім цього, що санаторій «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест» не відповідає категорії «****» (чотири зірки).

У судовому засіданні також було оглянуто оригінал проспекту у формі книжечки, яка складається із 15-ти сторінок (знаходиться в матеріалах справи), у якій на першій та останній сторінках після слів «ROYAL /емблема/ SPA» проставлено та зображено чотири зірки (****).

Як зазначено в п. 1.5 Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, використання «зірок» як знака відповідності готелю певній категорії без підтвердження її в установленому чинним законодавством порядку забороняється.

За допущені порушення прав споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про послуги до ТзОВ «Трускавецьінвест», у відповідності до ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» відповідачем було правомірно застосовано штрафні санкції у розмірі 30% від вартості замовленої послуги, а саме: 5760,00 грн., (19200,00 грн. x 30% =

5760,00грн.), про що винесено Постанову про накладення стягнень від 20.05.2008 р. № 0729, яка оспорується позивачем.

Суд оглянувши та дослідивши подані сторонами докази, прийшов до висновку, що відповідачем до позивача правомірно було застосовано штрафні санкції, оскільки порушення прав споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про послуги дійсно мали місце, в т.ч. доведено, що позивачем надаються готельні послуги з 04.04.2003 р. без Сертифіката відповідності, чи/або продовження чинності Сертифіката відповідності серії ЄА № 000063, строк дії якого закінчився 04.04.2003 р., та що санаторій «Женева» ТзОВ «Трускавецьінвест» не відповідає категорії «****» (чотири зірки), так як без обов'язкової сертифікації послуг, категоризації готелів та закладів харчування, яка на даний час здійснюється в межах Державної системи сертифікації УкрСЕПРО, з метою встановлення відповідності цих послуг обов'язковим вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів, включених до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затвердженого наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 01.02.2005 р. № 28, не має права поширювати інформацію, яка не відповідає дійсності, що є порушенням статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» [187].

Подібна позиція простежується у рішенні Харківського окружного адміністративного суду від 25.07.2012 р. [188], яке залишене без змін Ухвалою Харківського апеляційного адміністративного суду від 13.11.2012 р. [189] та Ухвалою Вищого адміністративного суду України від 10.01.2013 р. у справі № 2а-5670/12/2070 [190].

На нашу думку, звернення до Держспоживінспекції та проведення нею відповідної перевірки і складення за її наслідками акта, в якому зафіксовано порушення, є одним із найважливіших доказів порушення при подачі позовної заяви.

Тому з метою однозначного та правильного розуміння положень Правил надання готельних послуг і, як наслідок, належної реалізації наданого їм права на

захист пропонуємо внести зміни до п. 6.1. Правил надання готельних послуг, виклавши його в наступній редакції: «Контроль за дотриманням виконавцями цих Правил здійснює спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, його територіальні органи та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

Органи місцевого самоврядування здійснюють контроль за дотриманням цих Правил у разі створення при їх виконавчих органах структурних підрозділів з питань захисту прав споживачів.

У випадку надходження заяв, звернень, скарг про порушення цих Правил, органи, що здійснюють контроль, повідомляють про це центральний орган виконавчої влади з питань туризму».

Щодо останнього абзацу, то необхідність такого повідомлення зумовлюється тим, що центральний орган виконавчої влади з питань туризму повинен аналізувати, враховувати, звертати особливу увагу саме на зауваження гостей при встановленні відповідної категорії готелям та при вдосконаленні нормативно-правового регулювання даних відносин.

Неюрисдикційна форма захисту – дії громадян і організацій із самозахисту цивільних прав і охоронюваних законом інтересів без звернення до державних чи інших уповноважених органів [182, с. 401].

У межах неюрисдикційної форми захисту виділяють такі види, як: самозахист, захист громадськими організаціями споживачів, альтернативні види захисту.

Відповідно до ст. 19 ЦК України самозахистом є застосування особою засобів протидії, які не заборонені законом та не суперечать моральним засадам суспільства. Способи самозахисту мають відповідати змісту права, що порушене, характеру дій, якими воно порушене, а також наслідкам, що спричинені цим порушенням.

До способів самозахисту в широкому його значенні належать як фактичні дії, так і юридичні дії [65, с. 45].

Використання самозахисту при порушенні прав гостей виконавцем готельних послуг видається актуальним. Адже в межах даної форми захисту можна використати кілька різних способів захисту, а Правила надання готельних послуг надають гостям такі можливості. Наприклад, споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель у встановлений термін не усунув недоліки; замовник має право відмовитися від оплати додаткових послуг, наданих без його згоди; притримати оплату готельних послуг у випадку ненадання їх в повному обсязі тощо.

Розділ 3 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає можливість захисту громадськими організаціями споживачів.

Згідно ч. 1 ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів», з метою захисту своїх законних прав та інтересів споживачі мають право об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

А стаття 25 вказаного Закону наділяє такі організації доволі широкими правами. Проте в Україні така практика не є достатньо розвинутою, хоча насправді має доволі великі перспективи, про що неодноразово відзначалося в науковій літературі.

Серед неюрисдикційних форм захисту необхідно виділити альтернативні форми захисту, які не пов'язані зі здійсненням правосуддя і мають договірну природу (арбітраж, медіативні форми), хоча вони не виключають і не можуть виключати юрисдикцію суду [191, с. 341].

У літературі серед альтернативних форм захисту виділяють самостійні (основні) способи АВС (система альтернативного вирішення спорів – прим.): – без залучення незалежної особи (переговори, претензійний порядок); – із залученням незалежної особи (медіація, третейський розгляд). Комбіновані (комплексні) способи АВС: – медіація-арбітраж; – міні-суд; – омбудсмен [192, с. 5].

Не виключаємо, що захист прав споживачів готельних послуг може відбуватися із застосування наведених вище альтернативних видів захисту, проте

на даному етапі вони тільки впроваджуються і застосовуються у сфері послуг доволі рідко.

Підсумовуючи, варто зазначити, що основна відмінність між ними (юрисдикційною і неюрисдикційною формою захисту – прим.) полягає в тому, що захист прав та інтересів у юрисдикційній формі здійснюється різними спеціально уповноваженими на даний вид діяльності державними органами чи органами місцевого самоврядування із властивим кожному з них певним процесуальним порядком діяльності, тоді як захист прав та інтересів у неюрисдикційній формі протікає в рамках матеріальних правовідносин і досить часто здійснюється самими учасниками правовідносин або іншими недержавними органами чи особами [131, с. 103].

Захист прав гостей може здійснюватися за допомогою обох форм захисту, з використанням закріплених законодавством чи договором способів захисту.

Необхідно зазначити, що законодавче визначення способу захисту цивільних прав відсутнє. В той же час позиції науковців із цього питання є суперечливими.

На даний факт звертається увага і в судовій практиці. Так, Верховний Суд України в своєму листі від 01.04.2014 р. «Аналіз практики застосування судами ст. 16 Цивільного кодексу України» наголошує, що «насамперед слід визначитись із поняттям «способи захисту права» у зв'язку з відсутністю його в чинному законодавстві, що породжує не лише проблеми в судовій практиці, але й численні дискусії із цього питання серед вчених-юристів та практиків» [193].

При цьому в листі зазначається, що «більшість правників визначають спосіб захисту цивільних прав як засіб чи спосіб впливу, визначений законом. Проте у всіх випадках визнання тієї чи іншої дії як способу захисту пов'язується із зазначенням у нормативних актах. Спосіб захисту також визначають як конкретні закріплені чи санкціоновані законом правоохоронні заходи (засоби), за допомогою яких усуваються порушення прав і вплив на правопорушника».

Однак, на нашу думку, підхід Верховного суду України (враховуючи, що саме на його позицію орієнтуються суди), є суперечливим. Не вдаючись в

глибокий аналіз, по-перше, визначення способу захисту через засіб чи спосіб впливу є некоректним, адже спосіб та засіб захисту однозначно не тотожні категорії та не поглинають одна одну, вже не кажучи про визначення способу через спосіб впливу. По-друге, визначення способів захисту як таких, що визначені тільки законом, суперечить абзацу 2 ч.2 ст. 16 ЦК України, яка визначає, що суд може захистити цивільне право або інтерес іншим способом, що встановлений договором або законом.

Тобто питання визначення поняття «спосіб захисту права» є складним та потребує глибокого аналізу, що виходить за межі та обсяг даного дослідження. Тому для позначення даного поняття використаємо дефініцію, що запропонована Марією Гудимою, яка, на нашу думку, достатньо повно визначає та характеризує цю категорію.

Спосіб захисту споживача турпослуг – це обрана туристом, право якого порушене, невизнане чи оспорене, конкретна матеріально-правова вимога, що спрямована на припинення правопорушення й відновлення порушеного права та справляє вплив на порушника, реалізована безпосередньо туристом або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту [131, с. 127].

Статтею 16 ЦК України закріплено загальні судові способи захисту цивільних прав та інтересів, зокрема: визнання права; визнання правочину недійсним; припинення дії, яка порушує право; відновлення становища, яке існувало до порушення; примусове виконання обов'язку в натурі; зміна правовідношення; припинення правовідношення; відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди; відшкодування моральної (немайнової) шкоди; визнання незаконними рішення, дій чи бездіяльності органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб.

Зазначений перелік способів захисту не є вичерпним. Суд може захистити цивільне право або інтерес іншим способом, що встановлений договором або законом.

Універсальний характер закріплених у ст. 16 ЦК України способів захисту не означає, що всі із перелічених можуть бути застосовані при захисті прав споживачів готельних послуг, внаслідок специфіки останніх. У той же час наведені способи захисту застосовуються з урахуванням спеціальних норм, які визначені Законами України «Про захист прав споживачів», «Про туризм», а також Правилами надання готельних послуг.

Спробуємо проаналізувати основні способи захисту прав споживачів готельних послуг з урахуванням ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів».

Першим способом захисту порушених прав гостя виступає припинення правовідношення. У випадку із договором про надання готельних послуг мається на увазі розірвання договору в односторонньому порядку.

За загальним правилом, розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом (ст. 651 ЦК України). Згідно ч. 1 ст. 907 ЦК України, договір про надання послуг може бути розірваний, у тому числі шляхом односторонньої відмови від договору, в порядку та на підставах, установлених цим Кодексом, іншим законом або за домовленістю сторін. Порядок і наслідки розірвання договору про надання послуг визначаються домовленістю сторін або законом.

Частинами 1, 2 Закону України «Про захист прав споживачів» визначено, що споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця, згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків, а в разі

невиконання цієї вимоги у визначений строк – розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

Наведені положення знайшли детальне відображення у Правилах надання готельних послуг, пункт 5.4 яких містить норму про те, що споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати: усунення недоліків безоплатно та у визначений термін; відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки.

Крім того, варто відзначити, що п. 4.2 Правил надання готельних послуг закріплено, що споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

Хоча, на нашу думку, закріплення такого права в підзаконному нормативно-правовому акті є юридично некоректним, адже, як випливає зі змісту ст. ст. 651, 907 ЦК України, таке право може бути регламентоване виключно договором або законом. Тому доцільно було б дану норму закріпити в ст. 22 Закону України «Про туризм», доповнивши абзацом 9 наступного змісту: «Гість має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих виконавцем послуг».

Таким чином, можливість розірвати договір в односторонньому порядку в одному випадку виступає як суб'єктивне право замовника – за умови оплати фактично наданих виконавцем послуг, в іншому як спосіб захисту – за умови не усунення виконавцем недоліків протягом години із моменту пред'явлення відповідної вимоги.

Право на одностороннє розірвання договору не можна плутати із неприбуттям в готель. Для того, щоб скористатися правом на розірвання договору (як способом захисту), особа повинна прибути в готель, виявити недоліки в готельних послугах, надати час для їх усунення і тільки тоді розірвати договір.

Недотримання зазначеного порядку дій слід трактувати як підставу для розірвання договору згідно п. 4.2 Правил надання готельних послуг.

Як приклад, можна навести рішення Апеляційного суду міста Києва від 06.03.2014р. у справі за позовом ОСОБА_2, ОСОБА_3 до ТЗОВ «Золотий терикон», третя особа: Державна туристична адміністрація України про стягнення матеріальної та моральної шкоди, яким позивачам було відмовлено в задоволення позовних вимог.

Суд апеляційної інстанції прийшов до наступних висновків: «Як вбачається з копії витягу з книги відгуків і пропозицій ТОВ «Золотий терикон», яка видана арт-готелю «Ліверпуль» 26.06.2013 року, було здійснено запис №17, у якому позивачі вказали про те, що у номері була зовсім відсутня тепла вода та їм було незручно з'явитися на роботі, не прийнявши ранкову ванну. Тобто, як вбачається з матеріалів справи, позивачі заселилися в готель 25.06.2013 року, отримали послуги щодо проживання, і тільки наступного дня виявили відсутність гарячої води в номері. З матеріалів справи не вбачається, що позивачі зверталися відповідно до 5.4 Правил Користування при виявленні недоліків у наданій послугі до адміністрації готелю з вимогою щодо усунення недоліків, а саме: для надання адміністрації готелю можливості вжити заходів для усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги. Виходячи з норми ст.5.4 Правил Користування, право споживача на розірвання договору про надання готельних послуг та повного відшкодування збитків виникає за умови, якщо готель в установлений термін не усунув недоліки» [194].

Варто звернути увагу й на те, що з фінансової сторони наслідки розірвання договору в односторонньому порядку та неприбуття можуть суттєво відрізнятися. Так, скориставшись правом на розірвання договору про надання готельних

послуг, замовник зобов'язаний оплатити фактично надані послуги, в той же час у разі пізнього анулювання або неприбуття виконавець стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі (у більшості випадків такий штраф дорівнює вартості замовлених послуг).

При цьому, якщо договором про надання готельних послуг не визначено розміру штрафу, то виконавець не може його стягувати і зобов'язаний повернути передоплату. Наведене підтверджується судовою практикою, зокрема рішенням господарського суду міста Севастополя від 08.01.2009 р., яким задоволено позов фізичної особи-підприємця ОСОБИ_1 до фізичної особи-підприємця ОСОБИ_2 щодо повернення суми сплаченого авансу, в якому суд прийшов до наступного висновку: «При цьому суд встановив, що договір про надання готельних послуг, укладений між сторонами шляхом обміну письмовими документами, не містить умов щодо стягнення із замовника суми штрафу у разі пізнього анулювання ним заброньованих послуг або неприбуття у встановлений термін» [195].

Також нерідко виконавці намагаються встановити якомога стислі строки для своєчасного анулювання. І в деяких випадках це негативно обертається проти виконавців. Показовим є рішення Апеляційного суду Івано-Франківської області від 07.09.2006 р. у справі за позовом ОСОБИ_1 до ТОВ «Парктур», Туристичного комплексу «Буковель» про стягнення 6076,00 грн. «Судом встановлено, що 23 грудня 2005 року між ОСОБА_1 та ТзОВ «Парктур» було укладено усну угоду про бронювання двомісного номера люкс готелю «Буковель» для проживання в ньому в період з 23 січня 2006 року по 27 січня 2006 року на території туристичного комплексу «Буковель». У цей же день ним здійснено 100 % передоплату за надання готельних послуг у сумі 6 076 грн., які відповідач одержав. 26 грудня 2005 року ОСОБА_1 отримав підтвердження бронювання, в якому була обумовлена обов'язкова умова, згідно якої у випадку неповідомлення чи несвоєчасного (менш як за 30 днів до дня заїзду) повідомлення про анулювання замовлення, відділ бронювання ТК «Буковель» має право стягнути з клієнта штраф у розмірі, що визначається туристичним комплексом самостійно, однак не більше ніж вартість сплачених клієнтом послуг.

Факт своєчасного повідомлення про неприбуття до готелю та перенесення дати заїзду підтверджується і листом ОСОБА_1 на ім'я директора ТК «Буковель», який було відправлено 27 січня 2006 року., про те, що працівники ТК «Буковель» були повідомлені про його неприбуття.

Посилання представника відповідача на те, що укладенням угоди про бронювання номера в готелі сторони досягли згоди щодо всіх істотних умов і ОСОБА_1 не виконав умову про повідомлення за 30 днів до дня заїзду про анулювання замовлення, що є підставою для стягнення штрафу в розмірі оплачених послуг, не заслуговують на увагу, оскільки з істотними умовами угоди на бронювання номеру в готелі ОСОБА_1 ознайомився тільки 26 грудня 2005 року, тобто за 28 днів до дня заїзду» [196].

Окремо слід звернути увагу на те, що у питанні розірвання договору в односторонньому порядку Правила надання готельних послуг ставлять сторін у нерівне становище. Адже розірвання договору замовником не покладатиме на нього будь-яких обов'язків, окрім оплати фактично отриманих послуг. У той же час виконавець зобов'язаний на вимогу споживача забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем (п. 5.2., 5.3. Правил надання готельних послуг).

На нашу думку, така нерівність є виправданою, адже споживач виступає «слабшою» стороною у договорі, а виконавець займається підприємництвом, тобто ризиковою діяльністю.

Як уже зазначалося, розірвання договору в односторонньому порядку як спосіб захисту може бути застосований за умови неефективності застосування іншого способу захисту – безоплатного усунення недоліків.

Згідно ч. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати: 1) безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк; 2) відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги); 3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж

матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи; 4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи; 5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.

З практичної сторони, застосування такого способу захисту як безоплатне усунення недоліків готельних послуг може відбуватися тільки у неюрисдикційній формі шляхом самозахисту.

Правилами надання готельних послуг чітко визначено тривалість «розумного строку» для усунення недоліків готельних послуг – одна година з моменту пред'явлення вимоги. Вважаємо, що пред'явлення споживачем відповідної вимоги має бути належним чином зафіксоване: внесенням відповідного запису у книзі відгуків та пропозицій, спеціально призначеній для цього книзі, шляхом залишення відповідного повідомлення телефоном (у випадку, якщо в готелі існує технічна можливість фіксації звукозапису таких повідомлень). Відсутність доказів пред'явлення вимоги про усунення недоліків, у випадку наявності судового спору буде трактуватися як її непред'явлення.

Цей спосіб захисту близький до виконання обов'язку в натурі, що передбачено ст. 16 ЦК України, однак нетотожний йому, оскільки певний обов'язок з надання послуги все ж виконаний, але неналежно [197, с. 78].

Також замовник може вимагати відповідного зменшення ціни за надану послугу, тобто використати такий спосіб захисту як зміна правовідношення.

При цьому слід врахувати, що зміна договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом (ст. 651 ЦК України). Закони України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», Правила надання готельних послуг не містять положення про можливість зміни умов договору про надання готельних послуг в односторонньому порядку.

Тому вважаємо, що зменшення ціни за надану послугу можливе за наявності взаємної домовленості замовника та виконавця. Адже, враховуючи порівняно невеликий строк, на який укладаються більшість договорів про надання готельних послуг, а також можливі строки розгляду такої вимоги судом, вирішення такого

спору в судовому порядку видається не зовсім реалістичним (хоча за умови укладення договору на досить тривалий строк такий варіант не виключається). У випадку згоди виконавця на зменшення ціни така домовленість повинна бути оформлена письмово, шляхом укладення договору, видачі відповідного підтверджуючого листа чи іншого розрахункового документа тощо.

У той же час у Правилах надання готельних послуг за аналогією з усуненням недоліків слід визначити строк, упродовж якого виконавець має розглянути вимогу замовника про зменшення ціни. Адже названі два способи захисту носять оперативний характер та є альтернативними відносно один одного.

Слід також враховувати, що внесення змін у договір після його виконання є неможливим, тому право на зменшення ціни може бути реалізоване тільки в період дії договору.

Ще одним із способів захисту є відшкодування завданих збитків. Це прямо впливає із п. 5.2. Правил надання готельних послуг, згідно якого за умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

Підставою для застосування даного способу захисту є заподіяння особою майнової шкоди.

Відшкодування збитків – це найбільш універсальний і адекватний сутності цивільного права спосіб захисту порушених цивільних прав та охоронюваних інтересів, спрямований на відновлення порушеного майнового стану потерпілої особи та усунення негативних майнових наслідків, що настали [65, с. 49].

За змістом ст. 22 ЦК України, до збитків належать втрати, яких зазнала особа у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речі, витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права (реальні збитки), а також доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних обставин, якби її право не було порушено (упущена вигода).

Виникає питання, чи можливо за договором про надання готельних послуг вимагати відшкодування збитків у формі упущеної вигоди? На нашу думку,

ситуація, за якої гість, тобто споживач, матиме право на відшкодування упущеної вимоги, виключена. Це безпосередньо впливає із споживчого характеру правовідносин між гостем і виконавцем та мети отримання послуги – задоволення своїх побутових потреб. Крім того, якщо такі збитки і настануть, вони будуть носити непрямий характер.

У той же час таке право в певних випадках може виникнути в замовника – суб'єкта господарювання. Наприклад, замовник уклав договір про надання готельних послуг, де в переліку основних є надання конференц-залу для проведення семінару, за результатами якого замовник може отримати прибуток. При цьому укладення договору про надання готельних послуг викликане саме необхідністю забезпечення проживання для учасників семінару. Вважаємо, за таких умов питання про відшкодування упущеної вигоди може ставитися.

Також «слід мати на увазі, що стягнення збитків можливе у разі наявності договірних відносин і неналежного виконання договірних зобов'язань. У свою чергу, відшкодування шкоди є належним способом захисту в разі здійснення позадоговірного цивільного правопорушення, наприклад, позаоблікового використання електричної енергії» (лист Верховного суду України від 01.04.2014 р. «Аналіз практики застосування судами ст. 16 ЦК України») [193].

Варто зазначити, що вимагати відшкодування збитків, завданих недоліками у наданій послугі, споживач має право у випадку попереднього використання та недієвості такого способу захист як безоплатне усунення недоліків.

Це впливає із п. 5.4. Правил надання готельних послуг, за змістом якого, споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і, відповідно до чинного законодавства, вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установлений термін не усунув недоліки.

Під недоліком розуміють будь-яку невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем) (Закон України «Про захист прав споживачів»).

У даному визначенні до недоліків законодавець відносить також невідповідність інформації про послугу самій послuzі.

На нашу думку, слід застосовувати традиційний цивілістичний підхід, закріплений ч. 1 ст. 1209 ЦК України, де «зазначено два види цивільних правопорушень, особливості яких визначені конкретними способами порушення суб'єктивних прав потерпілої особи або об'єктивними чинниками, що спричинили настання шкідливих наслідків: шкода, завдана внаслідок недоліків товару, роботи, послуги та шкода, завдана внаслідок недостовірної або недостатньої інформації про них» [87, с. 940].

Інформація про готельні послуги надається споживачу до укладення договору на стадії обрання гостем найкращої пропозиції на ринку. Тобто порушення суб'єктивних прав споживачів відбувається в момент надання завідомо недостовірної або недостатньої інформації про послугу, а не в процесі надання послуги. Такий вид порушення не збігається ніколи з моментом надання послуги тому, що отримання інформації про послугу здійснюється до її надання.

Це також впливає із диспозиції п. 2.4 Правил надання готельних послуг, у якій зазначено, що збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі (п. 2.4 Правил надання готельних послуг). Як правильно вказує М. Гудима, коли мовиться про недоліки наданої послуги, це означає, що послуга надана, певна дія здійснена, тобто існує реальне виконання зобов'язання, проте належне виконання відсутнє, оскільки порушена вимога закону й умова договору про якість послуги [197, с. 77].

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.

Хочемо також акцентувати увагу на складності доведення факту недобросовісності. Досить часто інформація, яку отримує потенційний гість в посередника, при спілкуванні з адміністрацією готелю, на неофіційних веб-

сторінках, є дещо «прикрашеною». Тому обов'язково слід перевіряти інформацію на офіційній веб-сторінці виконавця або вимагати письмового підтвердження пропонованих послуг.

Як приклад, можна навести рішення Комінтернівського районного суду міста Харкова від 15.01.2013 р. [198], що залишене без змін ухвалою Апеляційного суду Харківської області від 13.03.2013 р. у справі №2020/10841/2012 [199], яким відмовлено в задоволенні позову про відшкодування збитків, завданих недостовірною інформацією. Адже, як пояснив позивач, інформація про послугу ним була отримана від адміністратора готелю по телефону та в мережі Інтернет, проте не з офіційного веб-сайту готелю. Відповідно виконавець довів той факт, що на офіційному веб-сайті готелю була розміщена достовірна інформація про послугу, а тому доводи позивача є безпідставними.

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

Звичайно, можна піддати критиці положення п. 5.4 Правил надання готельних послуг, вказуючи на те, що право вимагати відшкодування збитків носить самостійний характер і не може обмежуватися певним порядком застосування.

Проте, на нашу думку, враховуючи особливості готельного бізнесу, такий порядок має під собою логічний підтекст. Адже уявімо ситуацію, коли гість отримує готельні послуги та не пред'являє жодних претензій, а потім заявляє вимоги про відшкодування шкоди (можливо, навіть з метою зловживання своїми правами), що позбавляє виконавця можливості усунути наявні недоліки в процесі надання послуги (а вони насправді можуть бути незначними для готелю, але

наносять значну шкоду гостю, наприклад, відсутність гарячої води чи протікання у ванні, яке може призвести до заливання номера) чи взагалі встановити їх наявність. Крім того, належне пред'явлення гостем вимоги про усунення недоліків та відсутність реагування з боку виконавця буде в подальшому аргументом у суді.

Зазначене підтверджується уже згаданою вище судовою практикою (рішення Апеляційного суду міста Києва від 06.03.2014р.) [194].

Доволі ефективним, як свідчить судова практика, є захист порушеного права на інформацію в адміністративному порядку шляхом звернення із скаргою до органу з питань захисту прав споживачів, які за заявою гостя можуть провести позапланову перевірку дотримання законодавства України про захист прав споживачів у сфері надання готельних послуг. Акт такої перевірки, в якому встановлено порушення, буде основним доказом у випадку звернення до суду про стягнення збитків.

Як приклад, можна навести постанову Одеського окружного адміністративного суду від 08.08.2011 р. у справі №2а/1570/202/2011 [200].

Окрему увагу слід звернути на необхідність внесення змін в абзац 5 п. 5.4 Правил надання готельних послуг, доповнивши його сполучником «або» після слова «і». Така необхідність зумовлена тим, що виходячи із буквального трактування замовник «має право на розірвання договору і відшкодування збитків», тобто повинен застосовувати обидва способи захисту одночасно, що суперечить принципу розумності (п. 6 ч. 1 ст. 3 ЦК України).

У межах даного способу захисту гість також може вимагати відшкодування завданих йому збитків унаслідок усунення недоліків наданої послуги із залученням третьої особи. Мається на увазі, що у випадку невиконання виконавцем обов'язку, визначено п. 5.3. Правил надання готельних послуг щодо забезпечення розміщення споживача, на його вимогу в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості при неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі

споживачем/замовником, гість може самостійно знайти відповідний номер в готелі.

При цьому, на нашу думку, гість повинен вибрати готель, який знаходиться в одній категорії (як ціновій, так і «зірковій») із замовленим готелем. У разі, якщо зі зміною готелю у гостя виникнуть додаткові витрати (наприклад, транспортні), він має вимагати і їх оплати.

Варто зазначити, що неможливість виконати умови укладеного договору можна трактувати дуже широко – від неможливості надати замовлений номер до неможливості забезпечити харчування.

Вважаємо, що виходячи із системного підходу до розуміння Правил надання готельних послуг, безумовною підставою неможливості (відмови) виконати договір є ненадання готельного номера відповідного класу у визначений строк.

Неможливість виконання інших умов договору/надання інших основних послуг слід трактувати як недолік готельних послуг і, як наслідок, застосовувати відповідні способи захисту порушеного права.

Тим більше, що для пересічного гостя основною послугою є саме діяльність із забезпечення тимчасового проживання.

Необхідною умовою подальшого відшкодування збитків такими діями є фіксація неможливості виконати умови договору виконавцем, тобто гість повинен як мінімум зазначити про це у книзі відгуків і пропозицій.

Складність застосування такого способу захисту як відшкодування збитків полягає в необхідності доведення наявності складу цивільного правопорушення: протиправності дій чи бездіяльності виконавця, наявності збитків, причинного зв'язку між діями виконавця та нанесеними збитками.

Відповідно до ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», вимоги, пов'язані з недоліками наданої послуги, підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) – протягом гарантійного чи

іншого строку, встановленого договором, чи протягом двох років з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого строку, встановленого законодавством або договором.

Проте, на нашу думку, враховуючи специфіку готельних послуг, виявити їх недоліки можна тільки в процесі надання. Тому і вимоги про усунення недоліків можуть бути пред'явлені у ході надання послуги. Таким чином, пред'явлення таких вимог (мається на увазі їх зазначення у книзі відгуків та пропозицій, а не пред'явлення позову) після припинення договору про надання готельних послуг не матиме юридичних наслідків.

Крім того, гість має право на відшкодування збитків у разі необґрунтованої відмови підприємця від укладення публічного договору (ч. 4 ст. 633 ЦК України).

Гість може також застосувати такий спосіб захисту як відшкодування моральної шкоди. Дане право хоча і не закріплене в Правилах надання готельних послуг, проте впливає із п. 5 ч. ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», у ньому зазначено, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

Використання саме цього способу захисту на даний час є найбільш дискусійним та проблемним у сфері договірних відносин загалом.

Так, цілий ряд вчених-цивілістів відстоюють позицію, що моральна шкода може відшкодовуватися лише у недоговірних зобов'язаннях [201, с. 340; 202, с. 65] або ж відшкодування моральної шкоди в договірних відносинах може здійснюватися у випадках, прямо передбачених законом або договором [203, с. 388; 204, с. 31].

Подібну позицію зайняв і Верховний суд України.

Як роз'яснив Пленум Верховного Суду України в п. 2 постанови Пленуму від 31 березня 1995 р. № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди», спори про відшкодування заподіяної фізичній чи

юридичній особі моральної (немайнової) шкоди розглядаються, коли право на відшкодування моральної шкоди безпосередньо передбачене нормами Конституції або випливає з її положень, або закріплене законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди [205].

Згідно з чинною редакцією п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

У ст. 1 Закону України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» поняття шкоди визначено як завдані внаслідок дефекту в продукції каліцтво, інше ушкодження здоров'я або смерть особи, пошкодження або знищення будь-якого об'єкта права власності, за винятком самої продукції, що має дефект.

Відповідно до ст. 711 ЦК України (в редакції Закону № 3390-VI) шкода, завдана майну покупця, та шкода, завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю у зв'язку з придбанням товару, що має недоліки, відшкодовується відповідно до положень глави 82 цього Кодексу.

Аналіз зазначених норм дає підстави для висновку, що у спорах про захист прав споживачів чинне цивільне законодавство передбачає відшкодування моральної шкоди у тих випадках, якщо шкода завдана майну споживача або завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю (Лист Верховного Суду від 01.02.2013 р. «Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 – 2012 рр.)» [206].

Проте така позиція Верховного Суду України є необґрунтованою, оскільки, по-перше, Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» під продукцією розуміє будь-яке рухоме майно, включаючи готову продукцію, сировину та комплектувальний виріб, у тому числі майно, що є складовою частиною іншого рухомого або нерухомого майна [207], але аж ніяк не послуги. По-друге, за такою логікою та беручи до уваги зміст ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», майнова шкода також має

відшкодуватися, якщо вона завдана майну споживача або завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю, що суперечить цивільному законодавству. По-третє, ст. 16 ЦК України називає відшкодування моральної шкоди серед загальних способів захисту цивільних прав та інтересів. «Стаття 23 ЦК також є нормою прямої дії і не пов'язує таке право із закріпленням його у спеціальних нормах законодавства. Отже, право на відшкодування моральної шкоди виникає внаслідок порушення прав особи незалежно від наявності спеціальних норм цивільного законодавства» [65, с. 54].

Зрештою, як відзначається у науковій літературі, Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» містить численні недоліки. Ним запропоновано досить спірний механізм правового регулювання відшкодування шкоди, завданої споживачам [208, с. 110].

Слушною є думка А. Б. Гриняка про те, що «законодавче закріплення відшкодування моральної шкоди лише за її завдання життю або здоров'ю учасників договірних правовідносин не забезпечує охорону їх немайнових прав. Цього можна уникнути внесенням відповідних змін до цивільного законодавства України, згідно з якими правовим наслідком порушення прав учасників договірних відносин, що поставило під загрозу їх життя чи здоров'я, буде відшкодування матеріальної і моральної шкоди» [209, с. 46].

Проте змушені констатувати, що суди широко використовують підхід, викладений в згадуваному листі Верховного суду України щодо стягнення моральної шкоди. Хоча аналізована ними судова практика у сфері надання готельних послуг є неоднозначною, в одному випадку суд прийшов до висновку про наявність підстав для її стягнення (заочне рішення Яремчанського міського суду від 23.07.2007 р. [210], залишене без змін ухвалою Апеляційного суду Івано-Франківської області від 10.01.2008 р. у справі №2-146/2007) [211], а в іншому про їх відсутність (заочне рішення Голосіївського районного суду міста Києва від 14.05.2012 р. у справі №2-2281/12) [212].

Поділяємо думки тих вчених, які стоять на позиції, що споживач може вимагати відшкодування моральної шкоди не тільки у випадку її завдання майну

споживача або якщо вона завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю. При цьому розуміємо, що дана проблема стосується споживчих договорів загалом і потребує комплексного підходу до її вирішення, насамперед шляхом внесення змін до законодавства.

Для вирішення її в рамках досліджуваних правовідносин пропонуємо абзац 2 ст. 33 Закону України «Про туризм» викласти в наступній редакції: «Турист (гість) має право на відшкодування заподіяної йому моральної (немайнової) шкоди внаслідок невиконання чи неналежного виконання договору».

Також гість може застосовувати такий спеціальний спосіб захисту як визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача.

Як зазначено у ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договори із споживачем умови, які є несправедливими. Умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним.

Наприклад, у рішенні Ворошиловського районного суду м. Донецька від 17.01.2014 р. у справі №255/13317/13-ц судом встановлено, що між позивачкою ОСОБА_1 та відповідачем ТОВ «Трускавецьінвест» виникли правовідносини відносно готельного обслуговування (бронювання номеру).

Встановлено, що у позивачки ОСОБА_1 24.08.2013 року стався приступ хронічного калькульозного холециститу та печіночної коліки, у зв'язку із чим позивачка не змогла прибути в обумовлений час до готельного комплексу «СПА-Женева», але 24.08.2013 року відповідач у телефонному режимі був повідомлений про неможливість прибуття позивача.

Проте, незважаючи на це, відповідач відмовлявся повертати кошти за невикористані готельні послуги. Як наслідок, у ході судового розгляду суд прийшов до наступних висновків: «п. 1.3 Правил надання готельних послуг

дозволяє встановлювати штраф готелю лише у разі пізнього анулювання або неприбуття.

Правила не дозволяють готелю встановлювати штраф у разі своєчасного анулювання.

Всупереч цьому припису в договорі, укладеному сторонами, є умова про наявність штрафу у всіх без виключення випадках анулювання, що в свою чергу суперечить п. 1.3. Правил.

Відповідно до припису ч. 1 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договори із споживачем умови, які є несправедливими.

Згідно з правилом ч. 2 ст. 18 зазначеного Закону, умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків споживача.

Таким чином, умова договору про штраф у розмірі 100% суми вартості послуг є явно несправедливою, суперечить принципу добросовісності та є свідченням наявності істотного дисбалансу прав та обов'язків споживача, оскільки при повній відсутності надання послуг зі сторони відповідача він не повертає усі кошти за фактично ненадані послуги (фактично це є конфіскаційною санкцією).

Оскільки позивачка ОСОБА_1, яка внесла на рахунок відповідача грошові кошти, що були призначені на бронювання двомісного номера в готельному комплексі «СПА-Женева», не прибула в призначений час, а своєчасно повідомила відповідача про анулювання бронювання, оскільки 24.08.2013 року з нею стався приступ хронічного калькульозного холециститу та печіночної коліки, що підтверджується наявною в матеріалах справи довідкою Центральної міської лікарні № 6 та консультативним висновком хірургічного відділення Центральної міської лікарні № 6 м. Донецька, а сплачені нею грошові кошти не повертаються відповідачем, то суд приходить до висновку, що вимоги позивачки ОСОБА_1 до товариства з обмеженою відповідальністю «Трускавецьінвест» про визнання недійсним умов договору, а також стягнення сплаченої суми у розмірі 11 671 гривень є такими, що підлягають задоволенню» [213].

Також можуть використовуватися й інші способи захисту прав з урахуванням конкретної ситуації. Наприклад, примусове виконання обов'язку в натурі – повернення сплаченої передоплати у випадку своєчасного анулювання тощо.

Поряд із категоріями «форма захисту» та «спосіб захисту» використовується поняття «засіб захисту».

Навколо визначення даного поняття також точаться наукові дискусії. Поділяємо позицію Т. М. Підлубної, яка під засобами захисту цивільних прав та інтересів розуміє інструменти реалізації того чи іншого способу захисту [214, с. 12].

Таким чином, під засобом захисту слід розуміти у випадку звернення до суду – позовну заяву, при зверненні до органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування – скаргу, заяву тощо, а при самозахисті – звернення до виконавця та ін.

При цьому засоби захисту із застосуванням юрисдикційної форми захисту прав повинні відповідати певним критеріям. Так, наприклад, позовна заява має відповідати вимогам, які встановлено ст. 119 Цивільного процесуального кодексу України, а звернення до інспекції з питань захисту прав споживачів – ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

При використанні неюрисдикційної форми захисту, з урахуванням конкретної ситуації засіб захисту також має відповідати певним критеріям. Наприклад, у випадку неусунення недоліків споживач має право розірвати договір у односторонньому порядку, для чого він повинен скористатися таким засобом захисту як зазначення про це у книзі відгуків та пропозицій чи направлення на адресу виконавця відповідного письмового звернення.

Таким чином, для належного захисту своїх прав гість спочатку повинен визначитися із формою та способами захисту, після чого оформити все це за допомогою належного засобу захисту.

3.2. Особливості цивільно-правової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг

Зважаючи на те, що питання цивільно-правової відповідальності за порушення умов договору про надання готельних послуг є доволі широким та може бути предметом окремого дослідження, звертатимемо увагу тільки на окремі його аспекти в контексті відповідальності виконавця готельних послуг.

Визначення дефініції «цивільно-правова відповідальність», її підстав, умов тощо є дискусійними в науковому середовищі, а тому в межах нашого дослідження не будемо проводити її детального аналізу та використовуватимемо ті підходи, які, на нашу думку, є найбільш влучними.

Як зазначав ще О. С. Іоффе, цивільно-правова відповідальність є санкцією за правопорушення, що викликає для порушників негативні наслідки у вигляді позбавлення суб'єктивних цивільних прав або покладання нових чи додаткових цивільно-правових обов'язків [215, с. 97].

Підставою цивільно-правової відповідальності (єдиною і загальною) є порушення суб'єктивних цивільних прав як майнових, так і особистих немайнових. Що ж стосується протиправності порушення суб'єктивних цивільних прав, наявності збитків (шкоди), причинного зв'язку між порушенням суб'єктивних прав і збитками (шкодою) та вини порушника, то це є умовами цивільно-правової відповідальності [162, с. 705].

Хоча, на думку Н. С. Кузнєцової, навряд чи відрізняється запропоноване В. В. Вітрянським бачення умов та підстав від складу цивільного правопорушення [216, с. 43].

Як впливає зі змісту ст. 610 ЦК України, порушенням зобов'язання є його невиконання або виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання (неналежне виконання).

Таким чином, підставою відповідальності виконавця за договором про надання готельних послуг є його невиконання чи неналежне виконання, тобто таке, що не відповідає умовам договору, вимогам ЦК України, інших актів

цивільного законодавства, а за відсутності таких умов та вимог – звичаям ділового обороту або іншим вимогам, що звичайно ставляться.

Проте для настання цивільно-правової відповідальності однієї підстави не достатньо, адже мають бути наявними умови цивільно-правової відповідальності.

Вона настає винятково за наявності передбачених у законі чи договорі (щодо врахування вини) умов і втілюється у покладанні на зобов'язану особу суб'єктивного цивільного обов'язку з відшкодування завданої кредитором (потерпілому) шкоди [217, с. 8].

До умов цивільно-правової відповідальності, або, як її ще називають, складу цивільного правопорушення, відносять: протиправну поведінку особи; шкідливий результат такої поведінки (збитки); причинний зв'язок між протиправною поведінкою і шкодою; вину.

Перші три елементи розглядаються як об'єктивні умови відповідальності, доведення яких покладається на потерпілу особу (кредитора). Четвертий складовий елемент правопорушення – вина, є суб'єктивною умовою цивільно-правової відповідальності особи, яка порушила зобов'язання (боржника) [87, с. 145].

Протиправність поведінки особи-боржника є обов'язковою умовою для настання цивільно-правової відповідальності. Вона виражається в порушенні умов договору та норм законодавства.

Крім того, як слушно відмітив В. В. Вітрянський, умова про протиправність стосується не дій (бездіяльності) боржника, а самого порушення суб'єктивних цивільних прав. Насправді і кредиторів, і суду, що розглядає його вимоги, цілком байдуже, які дії або бездіяльність боржника стали причиною невиконання або неналежного виконання. Слід враховувати, що, як свідчить практика, у переважній більшості випадків договірної відповідальності протиправність невиконання або неналежного виконання боржником зобов'язань презюмується й не вимагає жодних доказів з боку кредитора. І тільки в тих випадках, коли боржник посилається на наявні в ході виконання договору обставини, що свідчать про неможливість виконання або відсутність вини боржника в порушенні

договору (коли факт наявності вини вимагається за законом), оцінка протиправності невиконання або неналежного виконання договірних зобов'язань набуває юридичного значення. При цьому тягар доведення наявності всіх зазначених обставин покладається на боржника [218, с. 709-710]

Зі змісту норм цивільного законодавства та п. 5.2. Правил надання готельних послуг випливає, що будь-яке невиконання або часткове невиконання договірних зобов'язань є порушенням, тобто протиправною поведінкою. Тому споживачу, незалежно від форми відповідальності, яка застосовується, достатньо довести факт невиконання чи неналежного виконання умов договору для встановлення протиправності поведінки виконавця.

Як влучно зазначає В. А. Васильєва, положення про те, що невиконання або неналежне виконання договору є дією протиправною, випливає зі змісту норм, що містять загальні положення права зобов'язань (наприклад, ст. 610 ЦК України), так і окремих норм, що регулюють відносини, які впливають з окремих договорів [44, с. 272].

Крім невиконання або неналежного виконання умов договору, протиправною поведінкою є також порушення виконавцем прав гостя і невиконання виконавцем обов'язків, які не передбачені договором, проте закріплені на законодавчому рівні чи витікають із суті правовідносин між виконавцем і гостем.

Тобто невиконання договору про надання готельних послуг чи порушення його умов (неналежне виконання), невиконання норм чинного законодавства само по собі є дією протиправною.

Зважаючи на комплексний характер готельних послуг, не виключеною є ситуація, за якої певну послугу, яка входить до складу готельних, надає третя особа (наприклад, послуга харчування, яку надає інший суб'єкт господарювання; чи послуга трансферу з аеропорту, яку надає служба таксі, між якими і виконавцем існують окремі договірні відносини).

Оскільки виконавець відповідає за надання всіх послуг, що формують так звану «комплексну послугу», протиправним вважатиметься будь-яке порушення

умов договору, в тому числі, якщо не виконана або неналежно виконана послуга, що входить у предмет договору, виконується не особисто виконавцем, а третіми особами, що перебувають із виконавцем у договірних правовідносинах [219, с. 90].

Таким чином, для гостя не має значення, чи виконавець надаватиме готельні послуги особисто чи із залученням третіх осіб. А у випадку невиконання чи неналежного виконання договору гість отримує право вимоги саме до виконавця, і саме останній має бути відповідачем в суді.

Результатом протиправного порушення суб'єктивних прав контрагента є наявність негативних наслідків у майновій сфері особи або, як відзначається в літературі, наявність шкоди, тобто зменшення чи знищення будь-якого особистого немайнового чи майнового блага [220, с. 210].

При цьому не можемо погодитися із думкою деяких вчених, що шкода є обов'язковою підставою виникнення цивільно-правової відповідальності, адже для такої форми відповідальності як неустойка її наявності не вимагається.

Підтримуємо позицію В. А. Васильєвої, що встановлення причинного зв'язку набуває необхідної умови договірної відповідальності, коли йдеться про відшкодування збитків. Коли ж застосовують неустойку, встановлення причинного зв'язку носить факультативний характер і набуває правового значення, коли йдеться про зменшення неустойки по причині її неспіврозмірності збиткам [221, с. 151].

Наступною умовою цивільно-правової відповідальності є наявність причинного зв'язку між протиправним порушенням суб'єктивних прав і збитками (шкодою), який є необхідною умовою цивільно-правової відповідальності у формі відшкодування збитків чи моральної шкоди, зважаючи на те, що боржник має нести відповідальність лише за наслідки, спричинені саме порушенням, про які йдеться.

На нашу думку, доведення причинного зв'язку при вчиненні цивільного правопорушення у сфері надання готельних послуг лежить здебільшого в логічній площині і не потребує особливого доказування, наприклад, відсутність

відповідного температурного режиму в номері об'єктивно та логічно може бути причиною застуди гостя.

Суб'єктивною умовою цивільно-правової відповідальності є вина особи, яка не виконала зобов'язання або виконала його неналежним чином. Відповідно до ч. 1 ст. 614 ЦК України, особа, яка порушила зобов'язання, несе відповідальність за наявності її вини (умислу або необережності), якщо інше не встановлено договором або законом.

У радянській цивілістиці панівною була концепція вини як психічного ставлення правопорушника до своїх дій та їх наслідків, яка і сьогодні має своїх прихильників, тобто до встановлення вини застосовувався суб'єктивний підхід.

Чинний ЦК України містить інший підхід до поняття «вини».

Законодавець у ст. 614 ЦК поєднав поведінкову і психологічну концепції вини. Адже збережено правило про відповідальність за наявності вини в одній з її форм (психологічна концепція) та встановлено вимогу щодо поведінки зобов'язаної особи – вжити всіх залежних від неї заходів щодо належного виконання зобов'язання, інакша поведінка вважається винною (поведінкова концепція). Такий підхід надає можливість встановити вину і юридичної, і фізичної особи, а також він дозволяє врахувати особливості як договірних, так і деліктних зобов'язань [222, с. 10].

Для поведінкової концепції вини важливого значення набуває категорія належної дбайливості, за допомогою якої визначається вина суб'єкта договірних відносин. Критерій вжиття всіх залежних від боржника заходів непридатний для визначення вини чи невинуватості, оскільки просто формальне застосування заходів ще не означає, що боржник виконав усе належно. У європейських державах у договірних відносинах домінує поведінкова концепція вини: від боржника вимагається прояв турботливості, яка відповідає звичаям обороту чи властива доброму господарю, або прояв турботливості «порядного комерсанта» [222, с. 10].

Вважаємо, що як кредиторів, так і суду байдуже психічне ставлення виконавця до своєї діяльності та форма вини – умисел або необережність, адже

при порушенні договору про надання готельних послуг доведенню підлягає виключно наявність непереборної сили (ст. 906 ЦК України).

Відповідно до ч. 1 ст. 906 ЦК України, виконавець, який порушив договір про надання послуг за плату при здійсненні ним підприємницької діяльності, відповідає за це порушення, якщо не доведе, що належне виконання виявилось неможливим внаслідок непереборної сили, якщо інше не встановлене договором або законом.

Іншими словами, правило про підвищену відповідальність виконавця при здійсненні ним підприємницької діяльності (до меж непереборної сили) в Цивільному кодексі України закріплено диспозитивною нормою, тобто сторони, за задумом авторів ЦК, можуть у договорі встановити відповідальність виконавця лише за наявності його вини [130, с. 167].

На нашу думку, саме у цій диспозитивності «якщо інше не встановлено договором», криється найбільший ризик для гостя, оскільки, як уже йшлося в попередніх розділах, договір про надання готельних послуг здебільшого є договором приєднання, а отже, виконавець може закріпити в розроблених ним типових формах умову про відповідальність за наявності вини.

Як слушно зазначає В. В. Паришкура, для цивільно-правової відповідальності важливим є не покарання, а відшкодування шкоди потерпілому в повному обсязі, тому вина в деяких випадках не має жодного юридичного значення для притягнення правопорушника до цивільної відповідальності. Головним є те, що наявна шкода і порушене чуже суб'єктивне право, яке повинно бути відновлене будь-якою ціною, навіть за рахунок заподіювача, хоча і невинуватого [223, с. 67].

Враховуючи споживчий характер договору про надання готельних послуг, необхідність максимально повно захистити права «слабшої» сторони, а також те, що виконавцем виступає суб'єкт підприємницької діяльності, в ст. 22 Закону України «Про туризм» та Правилах надання готельних послуг (доповнивши їх пунктом 5.8) положення про підвищену відповідальність слід закріпити імперативною нормою: «Виконавець звільняється від відповідальності у випадку,

якщо доведе, що невиконання чи неналежне виконання договору відбулося внаслідок дії непереборної сили».

Також важливою гарантією захисту прав споживачів є презумпція вини боржника (ч. 3 ст. 614 ЦК України).

Крім того, зважаючи на те, що виконавцем готельних послуг виступають юридичні особи, що здійснюють підприємницьку діяльність або фізичні особи-підприємці, вина проявляється через поведінку працівників готелю.

Підсумовуючи викладене вище, очевидно, що заходи цивільно-правової відповідальності можуть бути застосовані при порушенні суб'єктивного права кредитора та наявності умов цивільно-правової відповідальності.

О. С. Іоффе підкреслював, що до мір відповідальності за порушення зобов'язання належать не лише відшкодування збитків та сплата неустойки, а й втрата завдатку та різні санкції, що застосовуються в окремих видах зобов'язання. Цю думку підтримують інші науковці, вважаючи договірною відповідальність у формі відшкодування збитків, сплати неустойки, втрати завдатку або позбавлення суб'єктивного права за невиконання або неналежне виконання зобов'язання, яке впливає з договору [224, с. 107].

Основними формами договірної відповідальності є відшкодування збитків і стягнення неустойки [44, с. 285].

Відшкодування збитків та моральної шкоди виступають одночасно як способи захисту цивільних прав, так і як форми відповідальності. Власне, поняття збитків, у чому вони виявляються аналізувалося в попередньому підрозділі. А тому в даному випадку ми зосередимо увагу саме на умовах застосування даних форм відповідальності, складнощах доведення деяких із них.

Для застосування міри відповідальності у формі відшкодування збитків чи відшкодування моральної шкоди необхідним є наявність повного складу цивільного правопорушення.

На практиці найбільш проблемним є доведення наявності та розміру завданих збитків, тягар доказування яких покладено на кредитора, тобто гостя (ч.2 ст. 623 ЦК України).

Сфера готельних послуг, на нашу думку, характеризується широкою варіативністю можливих випадів неналежного виконання умов договору, що можуть тягнути за собою відповідальність у вигляді відшкодування збитків. І найскладнішим є саме доведення їх розміру.

Наприклад, несвоєчасне надання номера. Як наслідок, гість не встиг на ділову зустріч, та, можливо, не підписав вигідного контракту; чи не встиг у зв'язку із цим на концерт; чи просидів весь цей час кав'ярні, витративши свої кошти (і в якій кав'ярні, звичайному чи дорогому ресторані, за чашкою кави чи бокалом вина двадцятирічної витримки); чи просто змарнувавши свій час сидінням в холі готелю, хоча мав плани на відпочинок тощо. Можливо, він сидів у кав'ярні не у зв'язку із затримкою у наданні номера, а тому, що просто був голодний? Або він взагалі не користувався послугами кав'ярні, а просто взяв зі столу перший ліпший чек?

Чи виконавець не забезпечив дотримання режиму тиші у вечірній час, і гість не спав цілу ніч, у результаті чого запізнився на свій рейс чи змушений був купувати снодійні препарати?

Очевидно, що у перелічених випадках має місце неналежне виконання умов договору, безперечно, завдається шкода гостю, в деяких випадках майнова, в деяких моральна чи обидві одночасно.

Питання в тому, як довести її розмір належними доказами. Погодьмось, що не завжди особа буде збирати відповідні чеки, і не завжди є можливість їх отримати тощо.

У даному контексті слушною є думка В. А. Васильєвої, що доцільно було б закріпити в законі правила про те, що якщо неможливо або важко оцінити суму збитків, то сторони договору можуть установлювати їх грошовий вираз у процентному відношенні до оплати самої послуги. Це було б, на думку вченої, певною гарантією захисту інтересів послугоотримувача, який у договорах про надання посередницьких послуг є слабшою стороною [44, с. 287].

Проте сумнівним є те, що виконавець, розробляючи умови договору, піде на такий крок.

У сучасному західному праві спостерігається чітка тенденція до відступу від принципу повного відшкодування шкоди в бік встановлення максимальних меж майнової відповідальності. Основна причина такої тенденції полягає в тому, що сьогодні багато видів господарської діяльності пов'язані з небезпекою заподіяння астрономічних збитків, тобто таких, які набагато перевершують фінансові можливості підприємця [225, с. 289]. Така можливість передбачена також у ч.3 ст. 22 ЦК України.

Як зазначає Марія Гудима, в туристичній сфері розмір відшкодування збитків визначається також і на підставі розроблених практичних правил, до яких належить франкфуртська таблиця. Франкфуртська таблиця була розроблена асоціаціями туроператорів Німеччини для уніфікації правил компенсації туристам ненаданих або наданих з недоліками туристичних послуг, найбільш доцільно було б розробити спеціальні правила визначення розміру завданих збитків на прикладі тої ж франкфуртської таблиці [131, с. 175-176].

Дійсно, ідея застосування такої таблиці в туристичній індустрії загалом, а готельній зокрема, є доволі цікавою. Адже в ній передбачено широкий спектр можливих порушень та встановлена норма зниження вартості послуг за них. Наприклад, за відсутності виду на море вартість послуг може бути знижена на 5-10%, за погане прибирання кімнати і санвузла – 10 – 20%, за шум вночі – 10 – 40%.

Проте, виходячи із правової природи збитків, навіть наявність певних мінімальних і максимальних меж, не звільняє гостя від обов'язку доводити розмір. А у випадку якщо збитки як такі відсутні, то цивільне законодавство не передбачає стягнення за їх відсутності.

Як слушно зазначає І. І. Банасевич, якщо йдеться про застосування такої форми відповідальності, як відшкодування шкоди, то вказана умова є обов'язковою, оскільки сам факт спричинення шкоди підлягає доказуванню. Неподання доказів, які підтверджують наявність збитків (шкоди), що спричинені порушенням зобов'язання, є безумовною підставою до відмови у задоволенні вимоги про відшкодування шкоди [226, с. 100].

З іншого боку, «особливості фізичної форми послуги зумовлюють обмеження застосування такої форми відповідальності, як відшкодування збитків, і тому сторони частіше передбачають у договорі застосування неустойки» [44, с. 285].

Тому особливу увагу слід приділити такій формі відповідальності як неустойка, оскільки нерідко при неналежному виконанні договору про надання готельних послуг майнового збитку гість може не понести. Наприклад, у випадку невчасного надання номера гість тривалий час просидів у фойє, не встигши на зустріч із другом чи ін.

У таких випадках саме застосування неустойки може бути єдиною формою відповідальності за неналежне виконання договору.

На зручність застосування такої форми відповідальності як неустойка звертав увагу ще О. С. Іоффе. Він писав, що, по-перше, збитки стягуються лише тоді, коли вони дійсно завдані. Коли ж, незважаючи на правопорушення, збитки можуть і не виникнути, тоді, відповідно, правопорушення не потягло б для особи, що його вчинила, ніяких негативних наслідків. По-друге, для стягнення збитків потрібно доказувати як їх факт, так і розмір; при неустойці ж потерпіла особа доводить лише факт правопорушення, і це дає їй гарантію хоча б певної суми відшкодування. По-третє, в довготривалих зобов'язаннях порушення частіше всього полягає в неналежному виконанні. У момент порушення збитки ще важко оцінити, і тому неустойка є оперативним засобом стимулювати боржника виконувати зобов'язання протягом всього часу, а не тільки в той момент, коли будуть виявлені збитки [215, с. 160].

Як справедливо зазначають деякі вчені, неустойка є найбільш зручним для споживача способом компенсації своїх втрат, оскільки для стягнення неустойки немає необхідності доводити наявність збитків, а достатньо лише довести факт невиконання або неналежного виконання своїх обов'язків виконавцем [227, с. 200].

За загальним правилом неустойка може бути у формі штрафу або пені.

Проте ні ЦК України, ні Закон України «Про туризм», ані Правила надання готельних послуг не передбачають правила про застосування неустойки як форми відповідальності у сфері надання готельних послуг.

Статтею 551 ЦК України передбачено, якщо предметом неустойки є грошова сума, її розмір встановлюється договором або актом цивільного законодавства.

Так, відповідно до ч. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», якщо виконавець не може виконати роботу (надати послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено в годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством.

Дана законна неустойка у формі пені поширюється і на готельні послуги. Проте її застосування та розмір не враховують специфіки готельних відносин. Наприклад, її легко буде застосувати при ненаданні вчасно номера, адже можна чітко вирахувати період прострочення, а враховуючи, що тривалість виконання такої умови договору визначено вказівкою на годину, то і розмір буде суттєвим. З іншого боку, її дуже складно застосувати при інших видах порушень, як-от: великий шум в ночі, номер не відповідає замовленому тощо. При таких порушеннях, очевидно, буде враховуватися загальний строк виконання, який обчислюється днями, відповідно і розмір неустойки буде мізерний.

Тому, враховуючи диспозитивність ч. 2 ст. 551 ЦК України та ч. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», на нашу думку, найбільш доцільно було б встановити для сфери готельних послуг пріоритетною відповідальністю саме у вигляді неустойки – штрафу на основі тієї ж франкфуртської таблиці.

Але з метою захисту як виконавця послуг, так і споживача, така неустойка має бути заліковою, тобто збитки можуть відшкодовуватися в тій частині, в якій вони не покриті неустойкою.

Наявність таких норм значно полегшила б відновлення порушених прав гостей при невиконанні чи неналежному виконанні умов договору про надання

готельних послуг. Вважаємо, що за такого варіанту виграють обидві сторони договору, адже виконавець буде чітко передбачати можливі негативні наслідки порушення, а для гостя це буде доволі просто і зрозуміло, оскільки очевидно є складність доказування розміру завданих збитків при відсутності відповідних знань у разі їх завдання (мається на увазі формування на цьому етапі належної доказової бази).

Крім того, це однозначно зменшить кількість спорів щодо розміру збитків та дозволить вирішувати більшість цих питань в добровільному порядку, а також згладить невдоволення гостей неналежною якістю послуг. По-перше, будуть визначені чіткі межі відповідальності. По-друге, за таких умов на сторін буде впливати передбачуваний розмір майбутніх судових витрат, що змушуватиме їх іти на взаємні поступки. По-третє, саме такий вид відповідальності буде найповніше гарантувати права гостей, тому що доведенню підлягає тільки наявність протиправної поведінки.

Єдиним винятком із зазначеного має бути таке триваюче порушення, як невчасне надання номера для проживання. В такому випадку доцільно застосовувати неустойку у вигляді пені, яка розраховуватиметься у розмірі 9 відсотків за кожну годину прострочення, виходячи із вартості номера за один день (в основу розрахунку взято вартість номера за один день, поділену на 12 годин).

По суті, нарахування штрафу, тобто фіксованої суми, означатиме, що виконавцю байдуже, чи номер буде надано через годину чи через п'ять годин.

Тому, зважаючи на викладене, пропонуємо доповнити Правила надання готельних послуг пунктом 5.7 наступного змісту: «У випадку невиконання чи неналежного виконання договірних зобов'язань виконавець сплачує гостю 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 кожну годину прострочення у розмірі 9 відсотків від добової вартості послуг. Нархування 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».

Щодо відсоткового розміру штрафу та переліку порушень, за які він встановлюється, то це питання є доволі дискусійним, носить економічний характер і повинно вирішуватися на основі консультацій між уповноваженим державним органом у цій сфері та виконавцями послуг. У майбутньому на основі аналізу сфери надання готельних послуг перелік порушень може збільшуватися чи зменшуватися.

Також ми частково підтримуємо позицію розробників проекту Закону України «Про туризм» (номер та дата реєстрації – № 4224 від 24.02.2014 р.), які у ч. ч. 8, 9 ст. 52 пропонують закріпити норму наступного змісту: «Готель відповідає перед гостями за неможливість надання готельних послуг, що виникла в результаті продажу (бронювання) послуг у кількості, що перевищує реальне число номерів (місць) у готелі, необхідних для їх надання. У цьому випадку готель зобов'язаний за свій рахунок надати послуги з розміщення гостя в іншому готелі – аналогічної або більш високої категорії (класу) і що знаходиться в цій же місцевості (районі), а також відшкодувати гостю необхідні витрати на його переїзд в інший готель.

У разі відсутності інших готелів в даній місцевості (районі) або відмови споживача від договору на готельне обслуговування, готель зобов'язаний відшкодувати споживачеві збитки, пов'язані з неналежним виконанням договору, а також сплатити неустойку (штраф), що визначається за угодою сторін, але не менше, ніж вартість послуг з розміщення за одну добу».

Власне, у наведеній нормі не поділяємо думку щодо застосування неустойки (штрафу) та відшкодування збитків при відмові від договору, адже причини відмови можуть бути різні, в тому числі розірвання договору з ініціативи гостя із фактичною оплатою наданих послуг. Якщо ж така відмова зумовлена

недоліками послуги, то слід застосовувати залікову неустойку, що обґрунтовували вище.

Також не можемо погодитися із загальним формулюванням даних норм, оскільки відповідальність застосовується тільки у випадку неможливості надання номера, що виникла в результаті продажу (бронювання) послуг у кількості, що перевищує реальне число номерів (місць) у готелі, необхідних для їх надання.

У той же час доцільнішим є застосування штрафу за невиконання договору загалом та невиконання п. 5.3. Правил надання готельних послуг.

Тому пропонуємо п. 5.3. Правил надання готельних послуг доповнити абзацом 2 наступного змісту: «У разі відсутності вільних номерів у готелях в даній місцевості або невиконання виконавцем положень абзацу першого даного пункту, виконавець зобов'язаний відшкодувати гостю завдані збитки, а також сплатити неустойку (штраф), що визначається за угодою сторін, але не менше, ніж вартість готельних послуг за одну добу».

Крім того, не виключаємо, що розмір неустойки може бути зменшено судом за наявності підстав, визначених ч. 3 ст. 551 ЦК України: якщо він значно перевищує розмір збитків; за наявності інших підстав, які мають істотне значення.

Оскільки чинним законодавством не визначено поняття «інших підстав, які мають істотне значення», тому питання наявності таких підстав віднесено до компетенції суду.

Так, Пленум Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ вказує, що істотними обставинами, в розумінні частини третьої статті 551 ЦК України, можна вважати, зокрема, ступінь виконання зобов'язання боржником; майновий стан сторін, які беруть участь у зобов'язанні; не лише майнові, але й інші інтереси сторін, що заслуговують на увагу (наприклад, відсутність негативних наслідків для позивача через прострочення виконання зобов'язання) (Постанова Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 30.03.2012 р. № 5 «Про практику застосування судами законодавства при вирішенні спорів, що виникають із кредитних правовідносин») [228].

Аналогічно визначенню розміру завданих збитків проблемним є питання визначення грошового розміру моральної шкоди.

Складність полягає у відсутності чітких орієнтирів, які дозволяли б об'єктивно визначити розмір моральної шкоди.

Загальні критерії визначення грошового розміру завданої шкоди закріплено в абзаці 2 ч. 3 ст. 23 ЦК України, серед яких: характер правопорушення, глибина фізичних чи душевних страждань, погіршення здібностей потерпілого або позбавлення його можливості їх реалізації, ступінь вини особи, яка завдала моральної шкоди, якщо вина є підставою для відшкодування, а також урахування інших обставин, які мають істотне значення. При визначенні розміру відшкодування враховуються вимоги розумності і справедливості.

Пленум Верховного Суду України дещо деталізує вказаний перелік, зазначаючи, що розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди суд визначає залежно від характеру та обсягу страждань (фізичних, душевних, психічних тощо), яких зазнав позивач, характеру немайнових втрат (їх тривалості, можливості відновлення тощо) та з урахуванням інших обставин. Зокрема, враховуються стан здоров'я потерпілого, тяжкість вимушених змін у його життєвих і виробничих стосунках, ступінь зниження престижу, ділової репутації, час та зусилля, необхідні для відновлення попереднього стану, добровільне, – за власною ініціативою чи за зверненням потерпілого, спростування інформації редакцією засобу масової інформації (п. 9 Постанови Пленуму Верховного Суду України від 31.03.1995 р. № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди») [205].

У той же час, як відзначає Верховний Суд України у своєму листі від 01.04.2014 р. «Аналіз практики застосування судами ст. 16 Цивільного кодексу України», критерії визначення розміру відшкодування моральної шкоди, передбачені ч. 3 ст. 23 ЦК, не є досить чіткими, у зв'язку із чим у подібних випадках суди визначають розмір відшкодування далеко неоднаково, наприклад, у зв'язку зі смертю фізичної особи в одних випадках – у сумі 500000 грн., 100000 грн., а в інших – у рази менший.

Вбачається за доцільне нормативно встановити мінімальний і максимальний розміри відшкодування моральної шкоди, методику його визначення [206].

Власне, досить багато науковців-цивілістів розробляли та пропонували методи, підходи, математичні розробки визначення розміру моральної шкоди, які детально проаналізовано Р. О. Стефанчуком в статті «Компенсація моральної шкоди як спосіб захисту особистих немайнових прав: проблеми та шляхи вирішення» [229, с. 74-81].

Проте, на нашу думку, розмір моральної шкоди є оціночною категорією, тому при її стягненні в судовому порядку на перший план виступає «розсуд суду» та вимоги розумності і справедливості.

Встановлення мінімальних та максимальних розмірів, чітких методик порушить саму суть такої форми відповідальності і деформує розуміння її характеру, перетворивши її у аналог матеріальної і спрямувавши не на відновлення порушених немайнових прав, а на отримання матеріальної вигоди (фактично ще одну штрафну санкцію, яку будуть використовувати виключно для отримання більшої суми коштів).

Вважаємо, що певні загальні підходи до розміру моральних збитків в однорідних випадках повинні формуватися судовою практикою. Як це простежується у практиці Європейського суду з прав людини, коли останній визначає розмір справедливої сатисфакції.

Зрештою, кожен випадок є по-своєму унікальний. Наприклад, гість, прибувши в готель, не зміг вчасно поселитися в номер, бо він (номер) не був підготовлений, і, як наслідок, не зміг переодягнутися, привести себе в порядок і взяти участь у важливій конференції через неналежний вигляд. В одному випадку працівники готелю вибачились, запропонували випити кави, посидіти у фойє, принесли газети тощо. В другому – нагрубили, сказавши, що, якщо щось не влаштовує, хай шукає інший готель. Тобто порушення одне – ненадання номера вчасно, проте розмір завданої школи в названих випадках, однозначно, буде різним.

Як слушно відзначає Верховний Суд України, визначаючи розмір та форми відшкодування моральної шкоди, треба також урахувати функції, які повинно виконувати таке відшкодування (сатисфакція, компенсаційна функція). Які б фактори не впливали в кожному конкретному випадку на розмір відшкодування, очевидним є те, що цей розмір повинен бути максимально адекватним завданій шкоді [205].

Вважаємо, що інколи навіть сам факт визнання порушення та щиросердне вибачення можуть і мають трактуватися як належне відшкодування моральної шкоди (адже, згідно частини 3 ст. 23 ЦК України, вона може компенсуватися в інший спосіб). Такий підхід простежується у практиці Європейського суду з прав людини (Крістін Гудвін проти Об'єднаного Королівства [230], Тома проти Люксембургу [231] та ін.).

На думку Р. О. Стефанчука, «сьогоднішній стан щодо обрахунку грошового еквівалента завданої моральної шкоди швидше нагадує певне «гадання на кавовій гущі», ніж усталений та обґрунтований підхід» [229, с. 74]. Проте із цим можемо погодитись тільки частково, оскільки таке «гадання» спричинено не відсутністю певних методик, а загалом рівнем суддівства, рівнем адвокатури, формальним підходом до вирішення справ та низьким рівнем правової освіти серед населення.

Додатково хочемо зазначити, що в будь-якому випадку наявність матеріальної чи моральної шкоди, її розмір, встановлення причинного зв'язку є дещо складними в доведенні. А тому гостю потрібно формувати доказову базу, починаючи з моменту порушення: це запис у книзі скарг і пропозицій, це залучення свідків (в тому числі отримання їх контактних даних), фото- та відеофіксація тощо.

Таким чином, інститут відповідальності виконавця готельних послуг потребує удосконалення з метою найбільш повного захисту прав споживачів. І найпершими кроками у цьому напрямі має бути закріплення у Правилах надання готельних послуг відповідальності виконавця у вигляді залікової неустойки – штрафу за кожне конкретне правопорушення (спочатку слід вказати найтипівіші порушення і з часом вносити відповідні зміни та доповнення).

Висновки до третього розділу

1. 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, це пов'язано із незначним розміром завданої матеріальної шкоди; формальним підходом судів до стягнення моральної шкоди; значною тривалістю розгляду справи; правовою необізнаністю споживачів; доволі значною вартістю судових витрат порівняно із розміром завданої шкоди; складністю доказування тощо.

2. Необґрунтованим є віднесення до органів влади, які здійснюють захист прав споживачів, готельних послуг, органів, які не наділені відповідними повноваженнями. Йдеться про місцеві державні адміністрації, центральний орган виконавчої влади з питань туризму (Міністерство економічного розвитку і торгівлі та Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів) (п. 6.1. Положення про надання готельних послуг).

3. Органом, який наділений реальними повноваженнями щодо захисту прав гостей, є Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів та її територіальні підрозділи.

Звернення до Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів, проведення нею перевірки і складання за її наслідками акта, в якому зафіксовано порушення, є одним із найвагоміших доказів при вирішенні спору в судовому порядку.

4. Гість може використовувати такі способи самозахисту, як: розірвання договору про надання готельних послуг, якщо готель в установлений 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.

5. 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 неусунення недоліків протягом години із моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

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

6. Відповідне зменшення ціни за надану послугу можливе за наявності взаємної домовленості замовника та виконавця. При цьому в Правилах надання готельних послуг слід визначити строк, протягом якого виконавець зобов'язаний розглянути вимогу про зменшення ціни.

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

8. Відстоюється думка, що гість не може вимагати відшкодування збитків у вигляді упущеної вигоди, адже метою отримання послуги є задоволення особистих потреб. Проте таким правом наділений замовник – суб'єкт підприємницької діяльності.

9. Некоректним є положення 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 гостем найкращої пропозиції на ринку. Тобто порушення його 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, недоопрацюваннями персоналу тощо, тоді як недобросовісна реклама є «свідомою» дією, спрямованою на введення особи в оману щодо змісту та якості послуги.

Тому 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 же час 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.

10. Під неможливістю (відмовою) виконати договір слід розуміти ненадання готельного номера відповідного класу у визначений строк. Неможливість виконання інших умов договору/надання інших основних послуг варто трактувати як недолік готельних послуг.

11. Враховуючи специфіку готельних послуг, виявити їх недоліки можна тільки в процесі надання. Отже, вимоги про усунення недоліків можуть бути пред'явлені при прийнятті послуги та у ході її надання.

12. З метою максимально повного захисту прав гостей, слід в Законі України «Про туризм» закріпити положення про можливість стягнення моральної шкоди за невиконання чи неналежне виконання договору.

13. 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 надання готельних послуг слід закріпити положення про відповідальність виконавця «без вини».

14. Сфера готельних послуг характеризується широкою варіативністю можливих випадків неналежного виконання умов договору, що можуть потягнути за собою відповідальність у формі відшкодування збитків і найважливішим є саме доведення їх розміру, при цьому в багатьох випадках його просто неможливо довести.

Тому у Правилах надання готельних послуг необхідно закріпити умови про відповідальність у вигляді неустойки. Така неустойка повинна бути заліковою і встановлюватися у вигляді штрафу за кожне правопорушення.

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 кожну 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 ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Настрadin В. П. Вибір та затвердження теми дисертаційного дослідження здобувачів наукових ступенів: Навчальний посібник / В. П. Настрadin, С. І. Тархун – К. : Національна академія СБ України, 2000. – 28 с.
2. Федорченко В. К. Історія туризму в Україні [Електронний ресурс] / В. К. Федорченко, Т.А. Дьорова. – К. : Вища школа, 2002. – 195 с. – Режим доступу : http://tourlib.net/books_history/fedorchenko.htm.
3. Хоружина О.О. Історія виникнення та розвитку світового готельного господарства // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. – 2010. – № 3. – С. 166-170.
4. Скибінський С. В. Маркетинг готельних послуг / С. В. Скибінський, Л. О. Іванова, О. Ф. Моргун. – Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2000. – 246 с.
5. Біблія або Книги святого письма Старого й Нового Завіту / переклад проф. І. Огієнка. – К. : Українське Біблійне Товариство, 2005. – 1375 с.
6. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. [Електронний ресурс] / Г. Я. Круль – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с. – Режим доступу : <http://tourism-book.com/pbooks/book-61/ua/chapter-2342/> (05.04.2015) – Назва з екрану.
7. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. посібник. [Електронний ресурс] / Н.М. Кузнецова – К. : Федерація профспілок України, Ін-т туризму, 1997. – 176 с. – Режим доступу : <http://pulib.if.ua/part/8976> (05.04.2015) – Назва з екрану.
8. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
9. Пандяк І. Історія становлення готельної сфери в Україні // Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. – 2012. – Випуск 29. Частина 2. – С. 178–184.

10. Цивільний кодекс Української Радянської Соціалістичної Республіки затверджений Постановою Всеукраїнським центральним виконавчим комітетом УРСР від 16.12.1922 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://drive.google.com/file/d/0B4Jol7u6WEiLZTQxcG1wODJIR00/edit?pli=1>.

11. Цивільний кодекс Української Радянської Соціалістичної Республіки від 18.07.1963 р. № 1540-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.

12. Постановление Совета Министров СРСР от 14.02. 1952 г. № 770 «О мероприятиях, связанных со снижением платы за номера в гостиницах» [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ESU;n=19702>.

13. Постановление Совета Министров СРСР от 26.08.1977 г. № 781 «О мерах по дальнейшему улучшению обслуживания населения в гостиницах» [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ESU;n=1478>.

14. Прейскурант № К 05 на услуги гостини утврджено Постановлением Госкомцен СРСР от 27.12.1983 г. № 1070 [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ESU;n=23997>.

15. Постановление Секретариата всесоюзного центрального совета профсоюзных союзов «О порядке и нормах выдачи форменной одежды работникам гостиниц коммунального хозяйства, в которых предоставляются места иностранцам» от 27.11.1985 г. № 374/25-45 [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ESU;n=3145>.

16. Нормативы численности инженерно-технических работников и служащих объединений гостиничного хозяйства и гостиниц утверждены Госкомтрудом СРСР от 1985 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ESU;n=9109;dst=100421>.

17. Писаревский Е.Л. Безопасность гостиниц: вопросы теории и практики российского законодательства [Электронный ресурс] // Юридический мир. – 2011.

– № 3. – Режим доступу : <http://www.center-bereg.ru/a537.html> (05.04.2015) – Назва з екрану.

18. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01.10.1991 р. № 1024-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

19. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95>.

20. Правила користування комунальними готелями України затверджені Наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 12 липня 1996 р. № 58.

21. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні затверджені Наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству, Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 року № 77/44 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.

22. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.

23. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 453-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

24. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/297-2006>.

25. Міжнародна готельна конвенція щодо укладання контрактів власниками готелів та тур агентами від 01 січня 1975 р. видана Всесвітньою туристичною організацією [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_417.

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

27. Сенин В. С. Организация международного туризма [Електронний ресурс] / В. С. Сенин. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 400 с. – Режим доступу : http://tourlib.net/books_tourism/senin.htm (05.04.2015) – Назва з екрану.

28. ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостини» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/45/45581/ (05.04.2015) – Назва з екрану.

29. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування [Електронний ресурс] : загальні вимоги / Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем»; розроб. : Гергуль А., Мещерських Л., Шишкіна Л. (керівник розробки), Штефан О., Яцук А. – 2003. – 9 с. – Режим доступу : http://dbn.at.ua/_ld/9/941_dstu_4268_2003_.zip (05.04.2015) – Назва з екрану.

30. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс] / Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем»; розроб. : Гергуль А., Мещерських Л., Ткаченко Т., Федяєва Є., Шишкіна Л. (керівник розробки), Штефан О., Яцук А. – 2003. – 13 с. – Режим доступу : http://dbn.at.ua/_ld/9/940_dstu_42692003-_.zip (05.04.2015) – Назва з екрану.

31. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення [Електронний ресурс] / М. Бойко (розроб.). – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. — IV, 24 с. – Режим доступу : <http://dssu.com.ua/catalog/dstu-4527-2006> – Назва з екрану.

32. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В. К. Федорченка ; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001. – 237 с.

33. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) затверджені Наказом Держстандарту від 27 січня 1999 р. № 37 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99>.

34. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) затверджений Постановою Кабінету міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/803-2009>.

35. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30 липня 2012 року № 876 «Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1595-12>.

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

37. Тихомирова А. В. К вопросу о классификации гостиниц // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2007. – № 18. – С. 108-113.

38. Положення про Державне агентство України з туризму та курортів затверджене Указом Президента України від 08 квітня 2011 р. № 444/2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/444/2011>.

39. Положення про Міністерство інфраструктури України затверджене Указом Президента України від 12 травня 2011 р. № 581/2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/460-2015>.

40. Постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/442-2014>.

41. Концепція Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від

01 серпня 2013р. № 638-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/638-2013>.

42. Санникова Л. В. Услуги в гражданском праве России. / Л. В. Санникова – М. : Волтерс Клувер, 2006. – 160 с.

43. Резнікова В. В. Сутність категорії «послуга»: аналіз існуючих концепцій // Вісник господарського судочинства. – 2009. – №1. – С. 58-68.

44. Васильєва В. А. Цивільно-правове регулювання діяльності з надання посередницьких послуг : [монографія] / В. А. Васильєва. – Івано-Франківськ : ВДВ ЦІТ Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника, 2006. – 346 с.

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

46. Проект Закону України «Про туризм» внесений народними депутатами України Кінахом А. К., Томенком М. В., Палатним А. Л., Янківим І. Т., Шаблатовичем О. М; №4224 від 24.02.2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=49894&pf35401=291905>.

47. Тихомирова А. В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... канд. юр. наук. : 12.00.03 / Анжелика Витальевна Тихомирова – Челябинск, 2008. – 26 с. – Режим доступу : <http://law.edu.ru/book/book.asp?bookID=1288529>. – Назва з екрану.

48. Цаликова М. Б. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг : дисс. ... канд. юр. наук : 12.00.03 / Цаликова Марина Борисовна. – Краснодар, 2007. – 171 с.

49. Жмулина Д. А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг : дисс. ... канд. юр. наук : 12.00.03 / Жмулина Диана Александровна. – СПб.: Олбис, 2009. – 162 с.

50. Серьогін О. Ю. Правове регулювання міжнародних туристичних відносин: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: спец. : 12.00.03 / Олександр Юрійович Серьогін – Київ., 2002. – 21 с.

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

52. Опанащук Ю. Я. Формування системи послуг в готельному господарстві України автореф. дис. ... канд. економ. Наук : 08.00.04 / Юрій Якович Опанащук – Львів, 2009 – 23 с.

53. Ремеслова О. Л. Готельне господарство як об'єкт дослідження в умовах ринкової економіки // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (серія «Економічні науки»). – 2009. – №3 (43). – С. 167–175.

54. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 248 с.

55. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: [навч. посіб.] / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.

56. Король С. Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві : навч. посіб. / С. Я. Король. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 354 с.

57. Завадський Й. С. Економічний словник / Й. С. Завадський, Т. В. Осовська, О. О. Юркевич – К. : Кондор, 2006 – 356 с.

58. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Ф. Котлер, Дж. Боуен ; [пер. с англ. ; под ред. Р. Б. Ноздревой]. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.

59. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : Учебник для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой» вузов / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск: ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.

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

61. Кривобок С. В. Правочини з підприємством як єдиним майновим комплексом : автореф. дис. ... канд. юр. наук : 12.00.03 / Світлана Володимирівна Кривобок. – Харків, 2008. – 18 с.

62. Галіахметов І. А. Підприємство як об'єкт цивільних прав : автореф. дис. ... канд. юр. наук : 12.00.03 / Ігор Абзалович Галіахметов. – Одеса, 2005. – 20 с.

63. Цивільне право України : підручник [у 2-х кн.] / О. В. Дзера, Д. В. Доброва, А. С. Довгерт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзери, Н. С. Кузнецової. – 2-ге вид., допов. і перероб. – К. : Юрінком Інтер, 2003. – Кн. 1. – 736 с.

64. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

65. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України : У 2 т. : Том I / [За ред. О. В. Дзери (кер. авт. кол.), Н. С. Кузнецової, В. В. Луця]. – К. : Юрінком Інтер, 2006. – [2-е вид.]. – 832 с.

66. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утвержденные Правительством Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=100007;rnd=189271.5507281941827387;;ts=01892716398850008845329>.

67. Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.mst.by/lcfiles/000177_936904_pos471.rtf.

68. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

69. Маначинська Ю. А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2010. – Випуск 4. – С. 211–217.

70. Международные рекомендации по статистике туризма, 2008 год [Електронний ресурс] / Департамент по экономическим и социальным вопросам Статистический отдел. – Мадрид и Нью-Йорк, 2010. – Режим доступа : http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm_83rev1r.pdf.

71. Словник української мови: у 11 томах / НАН України; Інститут мовознавства ім. О. О. Потебні ; За ред. В. О. Винник. – К. : Наукова думка, 1970-1980. – 8 т.

72. Алексеев С. С. Объекты права и правоотношения / С. С. Алексеев // Вопросы общей теории советского права : сб. статей / под ред. С. Н. Братуся. – М. : Гос. изд-во юрид. Лит., 1960. – С. 197–310.

73. Панченко М. І. Цивільне право України [Текст] : [навч. посіб.] / М. І. Панченко. – К. : Знання, 2005. – 583 с.

74. Гейнц Р. М. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання комунальних послуг : дис. канд. юрид. наук : 12.00.03 / Гейнц Руслана Миколаївна ; Н.-д. ін-т приват. права і підприємництва НАПН України. – К., 2011. – 229 с.

75. Луць В. В. Контракти в підприємницькій діяльності : навч. посіб. / В. В. Луць ; Прикарпат. ун-т ім. В. Стефаника. – К. : Юрінком-Інтер, 1999. – 556 с.

76. Цивільне право України : в 2-х томах [Текст] [підручник] / [за ред. д-ра юрид. наук, проф. Є. О. Харитонова ; канд. юрид. наук Н. Ю. Голубєвої]. — [вид. друге]. – Х. : Одиссей, 2010. – Т. 2. – 872 с.

77. Ємельянчик С. Послуга в цивільному праві [Текст] // Підприємництво, господарство і право. – 2005. – № 3. – С. 105–108.

78. Степанов Д. Услуги как объект гражданских прав // Российская юстиция. – 2000. – № 2. – С. 16–18.

79. Шешенин Е. Д. О правовой природе договоров в сфере обслуживания / Е. Д. Шешенин // Бытовое обслуживание населения (правовые вопросы). – М. : Юрид. лит., 1968. – С. 14–16.

80. Малюк Т. А. Сущность и содержание услуг средств размещения [Электронный ресурс] / Э. В. Пешина, Г. Н. Самышкина, Т. А. Малюк // Научный вестник Уральской академии государственной службы : политология, экономика, социология, право. – 2009. – № 7. – Режим доступа : <http://vestnik.uara.ru/ru/issue/2009/02/08/> (05.04.2015). – Назва з екрану.

81. Федоренко Н. М. Деталізація сутності послуг та їх класифікація / Н. М. Федоренко, О. Г. Марушева // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2013. – Вип. 2(2). – С. 219–226.

82. Садардинова Л. К. Гостиничные услуги // Туризм: право и экономика. – 2007. – № 1. – С. 6–9.

83. Толстова А. Е. Понятие и признаки гостиничной услуги как объекта гражданских правоотношений // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2009. – № 1. С. 91–96.

84. Гудима М. М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Гудима Мирослава Мирославівна ; Юрид. ін-т Прикарпат. нац. ун-ту ім. Василя Стефаника. – Івано-Франківськ, 2013. – 212 с.

85. Толстова А. Е. Понятие и правовая характеристика договора об оказании гостиничной услуги [Электронный ресурс] // Альманах современной науки и образования. – 2009. – № 7 (26): в 2-х ч. Ч. I. – С. 132-135. – Режим доступа : http://scjournal.ru/articles/issn_1993-5552_2009_7-1_48.pdf (05.04.2015). – Назва з екрану.

86. Тихомирова А. В. Общие положения договора на оказание гостиничных услуг // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2010. – №18. – С. 96–101.

87. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України : У 2 т. : Том II / [За ред. О. В. Дзери (кер. авт. кол.), Н. С. Кузнєцової, В. В. Луця]. – К. : Юрінком Інтер, 2006. – [2-е вид.]. – 1088 с.

88. Convention on the Liability of Hotel-keepers concerning the Property of their Guests, Paris, 17.XII.1962 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Treaties/Html/041.htm>.

89. Грамацький Е. М. Договір зберігання в цивільному праві [Текст] : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Ернест Мірчевич. Грамацький. – К., 2004. – 16 с.

90. Гудима М. М. Туристична послуга: проблеми визначення поняття // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : [зб. наук. статей]. – 2010. – Вип. XXIII. – С. 126–132.

91. Типове положення про соціальний готель затверджене Наказом Міністерства праці та соціальної політики від 03 квітня 2006 р. № 98 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0450-06>.

92. Інструкція про організацію надання соціально-медичних послуг та проведення санітарно-гігієнічних і протиепідемічних заходів у закладах соціального захисту для бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі затверджена спільним Наказом Міністерства праці та соціальної політики та Міністерства охорони здоров'я від 24 січня 2007 № 28/26 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0129-07>.

93. Рішення Конституційного суду України у справі за конституційним поданням 66 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти» (справа про платні медичні послуги) від 25 листопада 1998 року № 15-рп/98 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-98>.

94. Основи законодавства України про охорону здоров'я від 19 листопада 1992 № 2801-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2801-12>.

95. Закон України «Про курорти» від 05 жовтня 2000 р. № 2026-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>.

96. Винник Б. Поняття «житло» в законодавстві України та його правове значення [Електронний ресурс] / Б. Винник // Юстиніан. – 2005. – №3 – Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=1609>. – Назва з екрану.

97. Енциклопедія цивільного права України / Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України ; відп. ред. Я. М. Шевченко. – К. : Ін Юре, 2009. – 952 с.

98. Постанова Пленуму Верховного суду України від 06 листопада 2009 р. № 10 «Про судову практику у справах про злочини проти власності» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v0010700-09>.

99. Свит Ю. П. Договор коммерческого найма жилого помещения // Закон. – 2005. – № 6. – С. 65–71.

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

101. Закон України «Про поховання і похоронну справу» від 10 липня 2003 р. № 1102-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1102-15>.

102. Сібільов М. М. Цивільно-правовий договір в механізмі правового регулювання суспільних відносин в сфері приватного права // Юридический вестник. – 2002. – № 3. – С. 105–109.

103. Красавчиков О. А. Сфера обслуживания: гражданско-правовой аспект // Гражданское право и сфера обслуживания / О. А. Красавчиков. – Свердловск, 1984. – С. 5–29.

104. Резнікова В. В. Послуга та суміжні правові категорії // Університетські наукові записки. – 2009. – № 2. – С. 105–115.
105. Шешенин Е. Д. Предмет обязательства по оказанию услуг // Сборник ученых трудов. – 1964. – Вып. 3. – С. 151–193.
106. Плетнев В. А. Понятие договоров авиационного обслуживания // Гражданское право и сфера обслуживания. – 1984. – С. 132–138.
107. Кротов М. В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве : [учебное пособие] / М. В. Кротов. – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1990. – 107 с.
108. Баринов Н. А. Услуги (социально-правовой аспект) / Н. А. Баринов. – Саратов : Стило, 2001. – 192 с.
109. Санникова Л. В. Услуги в гражданском праве России ; Рос. акад. наук, Ин-т государства и права / Л. В. Санникова. – М. : «Волтерс Клівер», 2006 г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.pravo.vuzlib.org/book_z1999_page_1.html.
110. Резнікова В. В. Теоретичні проблеми регулювання посередництва у сфері господарювання України : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.04 / Вікторія Вікторівна Резнікова. – Київ, 2011. – 30 с.
111. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : дис. на здобут. наук. ступ. канд. юрид. наук : 12.00.03 / Осетинська Ганна Анатоліївна. – К., 2006. – 220 с.
112. Адамова О. С. Співвідношення понять «послуга» і обслуговування у сфері туризму [Текст] // Актуальні проблеми держави і права. – 2010. – Вип. 56. – С. 225–231.
113. Шама Н. Поняття та ознаки спадкового договору [Текст] // Вісник Львівського університету. Серія юридична. – 2009. – Випуск 49. – С. 142–150.
114. Коросташивець Ю. Г. Правова характеристика договору на готельне обслуговування // Господарсько-правове забезпечення транспортної діяльності (вітчизняний та зарубіжний досвід) – 2013 – С. 560–564.

115. Писаревский Е. Л. Договор на предоставление гостиничных услуг // Юрист. – 2001, – № 1. – С. 40–46.
116. Садардинова Л. К. Гостиничные услуги // Юридические науки. – 2007. – № 1. – С. 107–112.
117. Москаленко И. В. Некоторые аспекты понятия гражданско-правовых дефиниций // Юрист. – 2003. – № 5. – С. 9–10.
118. Брагинский М. И. Договорное право. Книга вторая : Договоры о передаче имущества / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский – М. : «Статут», 2000. – 800 с.
119. Луць В. В. Контракти в підприємницькій діяльності [Текст] : [навч. посіб.] / В. В. Луць. – [2-е вид., перероб. і допов.]. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 576 с.
120. Цивільне та сімейне право України [Текст] : [підручник] / [за ред. Є. О. Харитонов, Н. Ю. Голубевої]. – К. : Правова єдність, 2009. – 968 с.
121. Веретельник Л. К. Проблема систематизації договорів у цивільному праві // Форум права. – 2011. – № 1. – С. 180–189.
122. Харитонов Є. О. Цивільне право України. Підручник / Є. О. Харитонов, Н. О. Саніахметова – К. : «Істина», 2005. – 776 с.
123. Кузьмич О. Я. Договір на користь третьої особи в цивільному праві України : автореф. дис. ... канд. юридичних наук : 12.00.03 / Олег Ярославович Кузьмич. – К., 2010. – 20 с.
124. Заїка Ю. О. Українське цивільне право : [навч. посібник] / Ю. О. Заїка. – [2-ге вид. змін і доп.]. – К. : Правова єдність, 2008. – 368 с.
125. Лідовець Р. А. Змішані договори в цивільному праві України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Руслан Анатолійович Лідовець. – Л., 2005. – 19 с.
126. Федорченко Н. В. Договірні зобов'язання з надання послуг : проблеми теорії і практики: монографія / Н. В. Федорченко. – К. : НДІ приватного права і підприємництва НАПрН України, 2015. – 328 с.

127. Гейнц Г. М. Правове регулювання змішаного і непоіменованого договору спільні та відмінні риси // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. – 2012. – Випуск 19 Т. 2. – С. 35–38.

128. Васильєва В. А. Правове регулювання відносин за договором консигнації : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Валентина Антонівна Васильєва ; Львівський національний ун-т ім. Івана Франка. – Л., 2000. – 19 с.

129. Дрішлюк В. І. Публічний договір (цивільно-правовий аспект) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / В. І. Дрішлюк ; НДІ приват. права і підприємництва Акад. прав. наук України. – К., 2007. – 20 с.

130. Богославець В. М. Договори про надання правових послуг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Богославець Володимир Мирославович ; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. – К., 2008. – 212 с.

131. Гудима М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Гудима Марія Мирославівна ; Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. – К., 2012. – 247 с.

132. Бервено С. М. Проблеми договірного права України: монографія / С. М. Бервено. – К. : Юрінком Інтер, 2006. – 392 с.

133. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Ганна Анатоліївна Осетинська ; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. – К., 2006. – 20 с.

134. Банасевич І. І. Договір побутового підряду як вид споживчого договору / І. І. Банасевич // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. – 2013. – Вип. 33. – С. 61–69.

135. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.consultant.ru/popular/gkrf1>.

136. Бородовський С. О. Укладення, зміна та розірвання договору у цивільному праві України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Станіслав Олександрович Бородовський ; Нац. ун-т внутр. справ. – Х., 2005. – 19 с.

137. Васильєва В. В. Оферта і акцепт як етапи укладення договору // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : Збірник наукових статей. – Випуск 26. – 2011. – С. 99–105.

138. Постанова від 19.12.2013р., справа №904/5878/13 / Дніпропетровський апеляційний господарський суд // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

139. Скакун Ю. Є. Зміст попереднього договору // Форум права. – 2007. – № 3. – С. 241-244. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2007_3_38.pdf. – Назва з екрану.

140. Закон України «Про електронну комерцію» від 03 вересня 2015 р. № 675-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.

141. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 р. № 852-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

142. Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22 травня 2003 р. № 851-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.

143. Нижний А. В. Виявлення волі на укладення цивільно-правового договору за допомогою електронних засобів зв'язку // Університетські наукові записки. – 2010. – № 4 (36). – С. 89–95.

144. Денисюк В. В. Акцепт як стадія укладення цивільно-правового договору // Актуальні проблеми держави і права. – 2011. – Вип. 61. – С. 575-583.

145. Нормативи і нормативні строки пересилання поштових відправлень затверджені наказом Мінінфраструктури України від 28 листопада 2013 р. № 958 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0173-14>.

146. Рішення від 28.05.2010р., справа № 9/96-10-2057 / господарський суд Одеської області // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

147. Постанова від 15.07.2010р., справа № 9/96-10-2057 / Одеський апеляційний господарський суд // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

148. Постанова від 17.02.2010р., справа № 15/123 / Львівський апеляційний господарський суд // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

149. Банасевич І. І. Істотні умови договору будівельного підряду // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : Зб. наук. стт. – 2010. – Вип. XXIV – С.65–70.

150. Цивільне право України / [за ред. О. В. Дзери, Д. В. Бобрової, А. С. Довгерт та ін.]. – К. : Юрінком інтер, 2005. – 645 с.

151. Таран О. С. Істотні умови багатостороннього договору // Вісник Академії адвокатури України. – 2013. – Вип. 2. – С. 39–44.

152. Цивільне право України. Особлива частина. Договірні зобов'язання [Текст] : [навчальний посібник] / [І. Е. Берестова, С. С. Бичкова, І. А. Бірюков та ін.; за заг. ред. С. С. Бичкової]. – К. : Національна академія внутрішніх справ України, 2005. – 348 с.

153. Садардинова Л. К. Правовая природа договора возмездного предоставления гостиничных услуг в РФ [Електронний ресурс] // Туризм: право и экономика. – 2006. – № 6. – Режим доступу : <http://www.center-bereg.ru/a1459.html> (05.04.2015). – Назва з екрану.

154. Кирьянов Е. Н. Правовые особенности договора на оказание гостиничных услуг [Електронний ресурс] // Юриспруденция. – Выпуск № 4. Том 20. – 2010. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-osobennosti-dogovora-na-okazanie-gostinichnyh-uslug> (05.04.2015). – Назва з екрану.

155. Зазуляк І. І. Істотні умови договору: теоретичний аспект [Текст]: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Зазуляк Іван Іванович. – Харків, 2009. – 172 с.

156. Федорченко Н. В. Ціна як звичайна умова договору про надання послуг // Часопис Київського університету права. – 2014. – №2. – С. 199–203.

157. Колосов Р. Проблеми правового регулювання договорів і зобов'язань

про надання послуг [Текст] // Підприємництво, господарство і право. – 2009. – № 9. – С. 93–96.

158. Круглова О. О. Ціна як істотна умова цивільно-правових договорів // Форум права. – 2011. – № 2. – С. 468–471.

159. Мічурін Є. О. Правочини з житлом [Текст] : [науково-практичний посібник] / Є. О. Мічурін. – [видання третє, перероблене та доповнене]. – Харків : Юрсвіт, 2007. – 536 с.

160. Лідовець Р. А. Змішані договори в цивільному праві України [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Лідовець Руслан Анатолійович. – Острог, 2004. – 203 с.

161. Зазуляк І. І. Співвідношення істотних умов договору з іншими договірними умовами // Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. – 2008. – Випуск 40. – С. 277–283.

162. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Книга первая: Общие положения: Издание 2-е, завод 6-й (стереотипный). – М. : «Статут», 2005. – 842 с.

163. Малиновська В. До питання про специфіку договорів у сфері підприємницької діяльності // Підприємництво господарство і право. – 2001. – №7. – С. 53–56.

164. Закон України «Про статус народного депутата України» від 17.11.1992 № 2790-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2790-12>.

165. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 2000. – 192 с.

166. Иоффе О. С. Советское гражданское право [Текст] / О. С. Иоффе. – М. : Юрид. лит., 1967. – 495 с.

167. Венедіктова І. В. Договір довірчого управління майном в Україні [Текст] : Навч.-наук. посібник / І. В. Венедіктова. – Х. : Консум, 2004. – 215 с.

168. Васильєва В. А. Істотні умови посередницького договору // Університетські наукові записки. – 2006. – № 1 (17) – С. 79–82.

169. Банасевич І. І. До питання про зміст договорів на виконання підрядних робіт за державним замовленням // Підприємництво, господарство і право. – 2006. – №10. – С. 7–10.

170. Дубодєлова А. В. Система управління якістю готельних послуг : методологічні аспекти // Вісн. Нац. ун-ту «Львів. Політехніка». – 2008. – № 611. – С. 130–134.

171. Босовська М. В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства : автореф. дис. ... канд. екон. Наук : 08.00.04 / Мирослава Великсівна Босовська. – К., 2009. – 26 с.

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

173. Ганич Н. Особливості врахування якості послуг у міжнародних системах класифікації готелів // Вісник Львів. Ун-ту. Серія міжнародні відносини. – 2008. – Вип. 24. – С. 49–53.

174. Тихомирова А. В. Отдельные вопросы качества гостиничных услуг // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2013. – №2. – С. 59–62.

175. Черняк О. Ю. Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Олена Юріївна Черняк. – К., 2011. – 22 с.

176. Тихомирова А. В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву : учебное пособие / А. В. Тихомирова ; под ред. В. В. Кваниной. – М. : Юрлитинформ, 2011. – 192 с.

177. Уваров В. Д. Международные туристские организации: [справочник] / В. Д. Уваров, К. Г. Борисов. – М. : Междунар. отношения, 1990. – 423 с.

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

179. Притика Ю. Д. Поняття і диференціація способів захисту цивільних прав та інтересів // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Юридичні науки. – 2004. – Вип. 60-62. – С. 16–19.

180. Баранова Л. М. Механізм захисту суб'єктивних цивільних прав юрисдикційними органами // Приватноправові механізми здійснення та захисту суб'єктивних прав фізичних та юридичних осіб: колективна монографія / В. Л. Яроцький, В. І. Борисова, І. В. Спасибо-Фатєєва, І. В. Жилінкова та ін. / За наук. ред. проф. В. Л. Яроцького. – Х. : Юрайт, 2013. – С. 195–216.

181. Ярова Т. М. Поняття і види форм захисту суб'єктивних цивільних прав та інтересів // Науковий вісник Чернівецького університету : Правознавство. – 2007. – Вип. 375. – С. 63-67

182. Галянтич М. К. Житлове право України: Навч. Посібник / М. К. Галянтич – К. : Юрінком Інтер, 2007. – 528 с.

183. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 02 вересня 2015 р. № 667 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=248464285>.

184. Положення про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 р. № 459 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/459-2014>.

185. Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів затверджене Указом Президента України від 13 квітня 2011 р. № 465/2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/465/2011>.

186. Положення про інспекції з питань захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, що затверджене наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 09 листопада 2011 р. № 206 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/en/z1337-11>.

187. Постанова від 16.12.2008р., справа № 9/161А / Господарський суд Львівської області // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

188. Постанова від 25.07.2012р., справа № 2-а-5670/12/2070 / Харківський апеляційний господарський суд // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

189. Ухвала від 13.11.2012р., справа №2-а-5670/12/2070 / Харківський апеляційний адміністративний суд // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

190. Ухвала від 10.01.2013р., справа №2-а-5670/12/2070 / Вищий адміністративний суд України // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

191. Маркова О. О. Захист суб'єктивних прав і законних інтересів при застосуванні форм договірної регулювання відносин // Форум права. – 2013. – № 3. – С. 340-346.

192. Спектор О. М. Альтернативні способи вирішення цивільно-правових спорів : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Ольга Михайлівна Спектор; МОНМС України, Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – К., 2012. – 18 с.

193. Лист Верховного суду України від 01 квітня 2014 р. «Аналіз практики застосування судами ст. 16 Цивільного кодексу України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/\(documents\)/6AF1EBA6DF621DEDC2257CE60053FFC3](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/(documents)/6AF1EBA6DF621DEDC2257CE60053FFC3).

194. Рішення від 06.03.2014р., справа № 22-ц/796/3270/2014 / Апеляційний суд міста Києва // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

195. Рішення від 08.01.2009р., справа № 5020-2/542 / Господарський суд міста Севастополя // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

196. Рішення від 07.09.2006р., справа № 22-ц-897/2006 / Апеляційний суд Івано-Франківської області // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

197. Гудима М. М. Способи захисту прав споживачів у випадку порушення умови про предмет договору про надання туристичних послуг / М. М. Гудима // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: юридичні науки. – Херсон, 2013. – Вип. 4. Том. 1. – С. 76–80.

198. Рішення від 15.01.2013р., справа № 2020/10841/2012 / Комінтернівський районний суд міста Харкова // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

199. Ухвала від 13.03.2013р., справа № 2020/10841/2012 / Апеляційний суд Харківської області // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

200. Постанова від 08.08.2011р., справа № 2а/1570/202/2011 / Одеський окружний адміністративний суд // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

201. Сиротенко С. Е. К вопросу о договорном и недоговорном характере морального вреда [Текст] / С. Сиротенко // Личные неимущественные права : проблемы теории и практики применения: сб. статей и иных материалов / под ред. Р. А. Стефанчука. – К. : Юринком Интер, 2010. – С. 339–342.

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

203. Цивільне право України: Академічний курс: [підручник : у 2 т.] : Особлива частина / [за заг. ред. Я. М. Шевченко]. – К. : Концерн Видавничий Дім «Ін Юре», 2003. – Т. 2. – 408 с.

204. Картузов М. Можливість відшкодування нематеріальної шкоди, заподіяної невиконанням зобов'язань за договором // Юридичний журнал. – 2006. – № 6. – С. 29–33.

205. Постанова Пленуму Верховного Суду України від 31 березня 1995 р. № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової)

шкоди» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v0004700-95>.

206. Лист Верховного Суду від 01 лютого 2013 р. «Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 – 2012 рр.)» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13>.

207. Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» від 19 квітня 2011 р. № 3390-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3390-17>.

208. Банасевич І. І. Відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : стан правового регулювання // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. – 2012. – Вип. 29. – С. 106–119.

209. Гриняк А. Відшкодування моральної шкоди за невиконання чи неналежне виконання договірних зобов'язань // Юридична Україна. – 2013. – № 9. – С. 41–47.

210. Заочне рішення від 23.07.2007р., справа № 2-146/2007 / Яремчанський міський суд // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

211. Ухвала від 10.01.2008р., справа № 2-146/2007 / Апеляційний суд Івано-Франківської області // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

212. Заочне рішення від 14.05.2012р., справа № 2-2281/12 / Голосіївський районний суд міста Києва // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

213. Рішення від 17.01.2014р., справа № 255/13317/13-ц / Ворошиловський районний суд м. Донецька // Єдиний держ. реєстр суд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/>.

214. Підлубна Т. М. Право на захист цивільних прав та інтересів : автореф. дис... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Тетяна Миколаївна Підлубна ; Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. – К., 2009. – 20 с.

215. Иоффе О. С. Обязательственное право [Текст] / О. С. Иоффе. – М : Юрид. Лит, 1975. – 880 с.
216. Кузнецова Н. С. Гражданско-правовая ответственность: понятия, условия и механизм применения / Н. С. Кузнецова //Альманах цивилистики: сб. статей / под ред. Р. А. Майданика. – 2010. – Вып. 3. – С. 30–48.
217. Примак В. Д. Цивільно-правова відповідальність юридичних осіб : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Володимир Дмитрович Примак ; НАН України. Ін-т держави і права ім. В. М.Корецького. – К., 2005. – 16 с.
218. Брагинский М. И. Договорное право. Книга первая : Общие положения / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский – М. : Статут, 2003. – 848 с.
219. Федорченко Н. В. Умови настання договірної відповідальності суб'єктів правовідносин із надання послуг // Порівняльно-аналітичне право. – 2014. – №8 – С. 89–92.
220. Загальна теорія цивільного права : Підручник / [Підпригора О. А., Боброва Д. В., Дзера О. В. та ін.] ; За ред. О. А. Підпригори і Д. В. Бобрової. – К. : Вища школа., 1992. – 454 с.
221. Васильєва В. А. Правове регулювання відносин за договором консигнації [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Васильєва Валентина Антонівна ; Прикарпатський ун-т ім. В.Стефаника. – Івано-Франківськ, 2000. – 202 с.
222. Верховець А. А. Цивільно-правова відповідальність за порушення договору : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Анатолій Анатолійович Верховець ; НАН України, Ін-т держави і права ім. В.М. Корецького. – К., 2010. – 16 с.
223. Паришкура В. В. Проблемні аспекти цивільно-правової відповідальності без вини // Вісник Вищої ради юстиції. – 2010. – №2. – С. 66-74.
224. Зобов'язальне право: теорія і практика : [навч. посіб.] / [за ред. О. В. Дзери, Н. С. Кузнецова, В. В. Луць та ін.]. – К. : Юрінком Інтер, 1998. – 912 с.

225. Кулагин М. И. Предпринимательство и право : опыт Запада (Избранные труды) / М. И. Кулагин – М.: Статут, 1997. – 330 с. – (Серии «Классика российской цивилистики»).

226. Банасевич І. І. Відповідальність сторін за договором будівельного підряду // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : Зб. наук. стт. – 2011. – Вип. XXVII – С.97–104.

227. Шевчук С. С. Защита прав потребителей: [учеб. пособие] / С. С. Шевчук, М. А. Бычко, М. А. Хоменко. – Ставрополь, 2001. – 320 с.

228. Постанова Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 30 березня 2012 р. № 5 «Про практику застосування судами законодавства при вирішенні спорів, що виникають із кредитних правовідносин» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v0005740-12>.

229. Стефанчук Р. О. Компенсація моральної шкоди як спосіб захисту особистих немайнових прав : проблеми та шляхи вирішення // Університетські наукові записки. – 2007. – № 1. – С. 67–83.

230. Крістін Гудвін проти Об'єднаного Королівства (App no 28957/95) ECHR 11 July 2002 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.echr.coe.int>.

231. Thoma v.s Luxembourg (App no 38432/97) ECHR 29 March 2001. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.echr.coe.int>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Проект

Міністерство економічного розвитку і торгівлі України

Наказ

Про внесення змін до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг

Відповідно до Положення про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 № 459 «Питання Міністерства економічного розвитку і торгівлі» та з метою вдосконалення нормативно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг наказую:

1. Затвердити Зміни до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України 16 березня 2004 року № 19, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 02 квітня 2004 року за № 413/9012 (із змінами) (далі – Правила), що додаються.

2. Департаменту туризму та курортів забезпечити в установленому порядку подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра

Міністр

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ

Міністерства економічного розвитку і
торгівлі України

___.___._____ № _____

Зміни

до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та
надання готельних послуг

1. Назву Правил викласти у такій редакції:

«Правила користування готелями та надання готельних послуг».

2. Преамбулу Правил викласти у такій редакції:

«Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями всіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання готельних послуг, і регулюють відносини між замовниками, виконавцями та гостями».

3. У пункті 1.3 терміни «готель», «замовник», «готельні послуги», «основні послуги», «додаткові послуги», «ранній заїзд», «пізній виїзд» викласти у такій 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;

замовник – особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги;

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;

основні послуги – обсяг послуг (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається гостю згідно з укладеним договором;

додаткові послуги – обсяг послуг готелю, що не включені до ціни номера, замовляються та сплачуються замовником за окремим договором;

ранній заїзд – заїзд гостя до готелю до настання години заїзду;

пізній виїзд – виїзд гостя з готелю після години виїзду в день виїзду».

4. Абзац чотири пункту 1.3 викласти у такій редакції:

«Гість – фізична особа, яка отримує (споживає) готельні послуги».

5. Абзац три та двадцять три пункту 1.3. виключити.

6. Доповнити пункт 1.3. абзацами двадцять чотири, двадцять п'ять, двадцять шість наступного змісту:

«Виконавець – суб'єкт господарювання, основним видом діяльності якого є надання готельних послуг;

година заїзду – визначена виконавцем або договором година, з якої гість може поселитися в номер;

година виїзду – визначена виконавцем або договором година, до якої гість повинен звільнити номер».

7. У пунктах 1.12 та 1.13 слово «готель» на початку речення замінити на словосполучення «У готелі повинні бути».

8. Абзац два пункту 2.2. викласти у такій редакції:

«Інформація доводиться до відома замовника/гостя у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення гостя, у зручному для огляду місці, а також розміщується на веб-сайті виконавця, якщо такий створено та повинна включати таке:».

9. Назву глави 3 викласти у такій редакції:

«Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору про надання готельних послуг та оплати послуг».

10. Пункт 3.1. викласти у такій редакції:

«Договір про надання готельних послуг може бути укладений шляхом прийняття виконавцем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи

факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки замовнику».

11. Пункт 3.3. викласти у такій редакції:

«Договір про надання готельних послуг може бути укладеним замовником на користь гостя».

12. Пункт 3.6. викласти у такій редакції:

«Поселення в готель відбувається після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації). Виконавець зобов'язаний надати замовнику розрахункову квитанцію або інший розрахунковий документ, що містить у собі:»

13. Пункт 3.8. доповнити абзацами чотири-вісім наступного змісту:

«У випадку раннього заїзду плата за проживання не може перевищувати плати за половину доби.

У випадку пізнього виїзду плата за проживання не може перевищувати:

до 6 годин не більше половини розміру плати за добу;

більше 6 годин – у розмірі плати за добу, якщо менший розмір не визначено виконавцем.

У готелі може бути передбачено також погодинну оплату готельних послуг у випадку раннього заїзду чи пізнього виїзду».

14. Главу 3 Правил доповнити пунктами 3.10., 3.11. наступного змісту:

«3.10. Якщо це не обумовлено інакше договором чи внутрішніми правилами проживання в готелі, номер заброньований за гостем, повинен бути готовий до 14.00 (година заїзду), а номери від'їжджаючих звільнені до 12.00 (година виїзду).

3.11. 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».

15. Главу 4 Правил доповнити пунктом 4.14. наступного змісту:

«Якість готельних послуг має відповідати умовам договору про надання готельних послуг, вимогам нормативно-правових актів, а також усталеним

правилам поведінки в даній сфері (корпоративним стандартам, локальним правилам надання готельних послуг тощо)».

16. У пункті 5.3 вилучити слово «попередньо».

17. Пункт 5.3 доповнити абзацом два наступного змісту:

«У разі відсутності вільних номерів у готелях в даній місцевості або невиконання виконавцем положень абзацу першого даного пункту виконавець зобов'язаний відшкодувати гостю завдані збитки, а також сплатити неустойку (штраф), що визначається за угодою сторін, але не менше, ніж вартість готельних послуг за одну добу».

18. Пункт 5.4. доповнити абзацом п'ять наступного змісту:

«Якщо виконавець не дасть згоду на відповідне зменшення ціни протягом години з моменту пред'явлення відповідної вимоги, вважається, що він відмовився».

У зв'язку із чим абзаци п'ять та шість відповідно вважати абзацами шість та сім.

19. Доповнити Главу 5 пунктами 5.7., 5.8. наступного змісту:

«5.7. У випадку невиконання чи неналежного виконання договірних зобов'язань виконавець сплачує гостю 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 кожну 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 гостю завдані невиконанням чи неналежним виконанням збитки лише в тій частині, в якій вони не покриті неустойкою.

5.8. Виконавець звільняється від відповідальності у випадку, якщо доведе, що невиконання чи неналежне виконання договору відбулося внаслідок дії непереборної сили».

20. Пункт 6.1. викласти у такій редакції:

«Контроль за дотриманням виконавцем цих Правил здійснює спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, його територіальні органи та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

Органи місцевого самоврядування здійснюють контроль за отриманням цих Правил у разі створення при їх виконавчих органах структурних підрозділів з питань захисту прав споживачів.

У випадку надходження заяв, звернень, скарг про порушення цих Правил, органи, що здійснюють контроль, повідомляють про це центральний орган виконавчої влади з питань туризму».

21. У тексті Правил слово «споживач» замінити на «гість» у відповідних відмінках.

22. У пунктах 1.2., 1.11., 1.14., 2.1., 2.4., 3.2., 3.4., 3.5., 3.6., 3.8., 4.3., 4.6., 4.8., 4.10., 4.12., 5.5., 6.2, 6.3., абзацах тринадцять-п'ятнадцять пункту 1.3., абзаці першому пункту 2.2., абзаці першому пункту 4.11 перед словосполученням «відповідає за схоронність речей», абзацах два-чотири пункту 4.11., абзаці два пункту 4.13., назві глави 5, абзаці першому пункту 5.1., пункті 5.3 перед словосполученням «зобов'язаний, на вимогу», абзацах чотири, шість пункту 5.4. слово «готель» замінити на слово «виконавець» у відповідних відмінках.

23. Доповнити Правила додатком, що додається.

Додаток
до Правил користування
готелями та надання готельних
послуг, затверджених Наказом

Державної туристичної
адміністрації України від 16
березня 2004 року № 19

Вид порушення	Розмір штрафу у відсотковому відношенні від ціни договору, %
<i>Невідповідність номера умовам договору:</i>	
двомісний номер замість одномісного; тримісний номер замість одномісного; тримісний номер замість двомісного; чотиримісний номер замість двомісного	20
менша площа	10
відсутність балкона	5
відсутність виду на море	10
відсутність ванни і туалету	25
відсутність туалету	15
відсутність душу	10
відсутність кондиціонера	20
відсутність радіо/ ТБ	5
відсутність відповідного набору меблів	5
пошкодження (тріщини, щілини і т. д.)	10
Комахи	35

<i>Нефункціонування обладнання:</i>	
Туалет	15
ванна/гаряча вода	15
електрика/газ	10
Вода	10
кондиціонер (у жарку пору року)	20
системи опалення	20
ліфт (для номерів розташованих на третьому і вищих поверхах)	10
<i>Недоліки обслуговування номера:</i>	
повна відсутність	25
погане прибирання кімнати і санвузла	15
порушення графіка зміни постільної білизни та рушників	10
<i>Наявність шуму і неприємних запахів:</i>	
шум вдень	10
шум вночі	20
неприємні запахи	10