

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ЮРИДИЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ
«ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

ГОРБЛЯНСЬКИЙ ВОЛОДИМИР ЯРОСЛАВОВИЧ

УДК 347.451.031:338.46

ДИСЕРТАЦІЯ

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

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

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело
_____ /В.Я. Горблянський/

Науковий керівник:
Гейнц Руслана Миколаївна
кандидат юридичних наук, доцент

Івано-Франківськ – 2019

АНОТАЦІЯ

Горблянський В.Я. Захист прав споживачів за договором про надання послуг. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 «цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». – Навчально-науковий юридичний інститут ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ, 2019.

Дисертація присвячена дослідженню актуальних теоретичних і практичних проблем захисту прав споживачів за договором про надання послуг, розробці науково обґрунтованих положень та висновків щодо вдосконалення чинного законодавства, яке регулює захист прав споживачів послуг. У роботі розглянуто історію становлення та розвитку правового регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг, визначено систему нормативно-правових актів, які регулюють захист прав споживачів послуг. Проаналізовано законодавство ЄС щодо захисту прав споживачів послуг на предмет приведення у відповідність національного законодавства до «Acquis communautaire».

Здійснено аналіз доктринальних та легальних підходів до розуміння поняття «послуга», проведено розмежування понять «послуга» та «робота», визначено ознаки договору про надання послуг за участю споживача. Сформульовано авторське визначення договору про надання послуг за участю споживача, аргументовано, що єдиною істотною умовою договору про надання послуг за участю споживача є умова про предмет.

З огляду на специфіку правового регулювання договірних відносин за участю споживача, права останнього за договором про надання послуг пропонується така класифікація: 1) права споживача, що виникають під час реалізації ним права на отримання послуги; 2) права, що виникають у зв'язку з

порушенням прав споживача на отримання послуги. Проведено детальний аналіз кожного з прав, виявлено їх особливості. Зроблено висновок про можливість застосування до послуги презумпції якості, яка полягає у визнанні того, що надана послуга вважається якісною, тобто корисний результат послуги буде відповідати вимогам, встановленим у договорі та/або нормативно-правовому акті, яким визначаються її характеристики.

У роботі розглянуто існуючі в доктрині підходи до понять «право на захист» та «захист прав», їх співвідношення, розкрито шляхи реалізації форм захисту прав споживачів за договором про надання послуг. Підтримано найпоширенішу позицію щодо поділу форм захисту цивільних прав на юрисдикційну та неюрисдикційну. До юрисдикційної форми віднесено захист, який побудований на зверненні уповноваженого суб'єкта до державного чи громадського органу, наділеного певними повноваженнями щодо особи, яка, на думку останнього, порушує його право. Неюрисдикційна форма захисту передбачає дії самого суб'єкта або звернення до певної особи, органу чи організації, що не мають безпосереднього впливу на учасників спору та рішення яких не матиме для них обов'язкового характеру.

Визначено загальні та спеціальні способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг. Встановлено, що застосування конкретного способу захисту прав споживача за договором про надання послуг залежить від характеру такого порушення та виду самої послуги, яка надається.

З метою вдосконалення захисту прав споживачів за договором про надання послуг запропоновано зміни до законодавства України.

У дисертації уперше: 1) *доведено*, що підставою захисту прав споживачів за договором про надання послуг є порушення їх прав, установлених законом чи визначених договором. Порушення прав споживачів може бути вчинене як на стадії укладення договору про надання послуг (включення в договір несправедливих умов; ненадання або надання недостовірної інформації про послугу, право на отримання якої виникло в споживача на підставі закону), так і на стадії його виконання (ненадання чи неналежне надання послуги);

2) *аргументовано*, що спеціальними способами захисту прав споживачів за договором про надання послуг, установленими Законом України «Про захист прав споживачів», є: а) відмова від договору (розірвання договору шляхом односторонньої відмови від договору); б) призначення виконавцю строку для усунення недоліків; в) зменшення ціни наданої послуги; г) безоплатне повторне надання послуги; д) сплата пені в розмірі трьох відсотків від вартості послуги, якщо інше не передбачено законодавством; 3) *обґрунтовано* доцільність доповнити законодавчо визначений перелік прав споживачів правом на справедливі умови споживчого договору. Така необхідність пояснюється тим, що одним з основних порушень договору про надання послуг за участю споживача є включення у відповідний договір несправедливих умов; 4) *встановлено*, що якість послуги – це властивість, яка полягає у відповідності корисного результату послуги критерію, встановленому в договорі та/або нормативно-правовому акті, яким визначаються її характеристики; 5) *обґрунтовано* необхідність законодавчого закріплення таких визначень понять: а) недолік послуги – це часткова невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуги, а також умовам договору та звичаям ділового обороту; б) істотний недолік послуги – це суттєва невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуг, а також умовам договору та звичаям ділового обороту. Суттєва невідповідність послуги полягає в наданні іншої послуги, тобто фактично йдеться про зміну предмету договору в односторонньому порядку.

У роботі вдосконалено: 1) *положення* про те, що кваліфікуючими ознаками договору про надання послуг за участю споживача є: а) предмет договору – послуга, яку слід розглядати як дії, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення; б) суб'єктний склад договору, який складають: замовник (споживач) – фізична особа та виконавець (особа, яка надає послугу) – суб'єкт господарської діяльності; в) мета укладення договору – задоволення особистих потреб споживача, не пов'язаних зі

здійсненням підприємницької діяльності; г) наявність додаткових гарантій захисту прав споживача як «слабшої» сторони договору, закріплених у Законі України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актах. Кваліфікація договору про надання послуг як договору за участю споживача здійснюється за сукупністю всіх перелічених ознак; 2) *позицію*, відповідно до якої, якщо третьою особою, на користь якої укладається договір про надання послуг є фізична особа, що отримує послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності, на неї поширюється статус споживача, відповідно до приписів Закону України «Про захист прав споживачів»; 3) *обґрунтування* необхідності доповнення юрисдикційної форми захисту прав споживачів інститутом омбудсмена захисту прав споживачів; 4) *класифікацію* способів захисту прав споживачів послуг залежно від джерела закріплення конкретної матеріально-правової вимоги: 1) загальні способи захисту, передбачені частиною 2 статті 16 ЦК України; 2) спеціальні способи захисту, встановлені: 2.1) іншими актами цивільного законодавства України; 2.2) договором про надання послуг; 2.3) судом відповідно до викладеної в позові вимоги. Особливістю останньої групи є те, що такі способи захисту не повинні суперечити закону та обираються судом за умови, що закон або договір не визначають ефективного способу захисту; 5) *позицію*, що медіацію необхідно віднести до неюрисдикційної форми захисту прав споживача за договором про надання послуг, позаяк медіатор (особа, яка здійснює медіацію) діє не як посадова особа юрисдикційного органу, а є посередником у вирішенні конфлікту, обраним сторонами конфлікту на добровільних засадах.

У дисертації набули подальшого розвитку: 1) *позиція*, відповідно до якої доцільно відмовитися від інституту публічного договору, який закріплений у ст. 633 ЦК України на користь законодавчого закріплення в ЦК України споживчого договору; 2) *аргументація*, що споживачем відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» за договором про надання послуг є виключно фізична особа; 3) *положення* про те, що нотаріус може захистити права споживача виключно банківських послуг у сфері кредитування, шляхом

відмови кредитору у видачі виконавчого напису, який у договірних правовідносинах зі споживачем виступає надавачем послуги.

Ключові слова: захист прав, споживач, виконавець, надавач послуги, договір про надання послуг, послуга, механізм захисту, підстави захисту, форми захисту, способи захисту, засоби захисту.

SUMMARY

Horblianskyi V. Y. Protection of consumers' rights under the treaty on the provision of services. – Academic qualification work, manuscript copyright.

A thesis submitted for the degree of Candidate of Juridical Sciences, speciality 12.00.03 «Civil Law and Civil Procedure; Family Law; International Property Law». Educational and Research Law Institute of State institution of higher education «Vasyl Stefanyk Precarpathian National University». Ivano-Frankivsk, 2019.

The dissertation is devoted to the research of actual theoretical and practical problems of the protection of consumers' rights under the treaty on the provision of services, the development of a science-based regulations and conclusions for improving existing legislation, that governs the protection of consumers' rights. The work deals with the history of the formation and development of legal regulation of the protection of consumers' rights under the treaty on the provision of services the system of general documents regulating the protection of consumers' rights under the treaty on the provision of services was defined. It was analyzed the EU legislation on the protection of services consumers' rights, with a view to bring them into line with the national legislation «Acquis communautaire».

The analysis of doctrinal and legal approaches to the understanding of the concept of «service» was carried out, the distinction between the concepts of «service» and «work» was made, features of the treaty on the provision of services with the consumer's participation were defined. The author's definition of the treaty on the provision of services with the consumer's participation was formulated, it was argued that the only essential condition of the treaty on the provision of services with the consumer's participation is the condition about the subject.

Given the specifics of legal regulation of treaty relations with the consumer's participation, the rights of the latter under the treaty on the provision of services is proposed to classify as follows: 1) consumer rights arising from the realization of his right to receive services; 2) rights that arise in connection with the violation of the consumer's rights to receive the service. The detailed analysis of each of the rights was

carried out, their features were revealed. The conclusion of the possibility of applying to the service a presumption of quality was made, which consists in recognizing that the provided service is considered to be qualitative, which means that the useful result of the service will meet the requirements set in the treaty and / or regulatory act, which determines its characteristics.

The work examines existing doctrinal approaches to the concepts of «the right of protection» and «protection of rights», their relationship, and ways of realization of the forms of consumers' rights protection under the treaty on the provision of services were disclosed. The most common position on the division of forms of protection of civil rights into jurisdictional and non-jurisdictional jurisdictions is supported. The jurisdiction form includes protection, which is based on the appeal of an authorized entity to a state or public authority, endowed with certain powers regarding a person who, in the opinion of the latter, violates his right. Non-jurisdictional form of protection involves actions of the entity itself or appeal to a particular person, body or organization that does not directly affect the participants of the dispute and whose decisions will not be binding on them.

The general and special ways of consumers' rights protection under the treaty on the provision of services were determined. It was established that the use of a specific method of consumers' rights protection under the treaty on the provision of services depends on the nature of the violation and on the type of the service itself.

In order to improve the consumers' rights protection under the treaty on the provision of services, amendments were proposed to the Ukrainian legislation.

In the dissertation for the first time: 1) it was proved that the basis of the consumers' rights protection on the provision of services is a violation of their rights established by law or specified by the treaty. The violation of consumers' rights may be committed at the stage of concluding the treaty on the provision of services (inclusion in the treaty unfair terms, failure to provide or providing false information about the service, the right to receive which arose in the consumer on the basis of the law) and at the stage of its implementation (failure to provide or improper service provision); 2) it was argued that the special ways of consumers' rights protection under

the treaty on the provision of services, established by the Law of Ukraine «On Consumer Rights Protection», are: a) rejection of the treaty (termination of the treaty by unilateral refusal of the treaty); b) appointment to the executor the term for the elimination of deficiencies; c) reduction of the price of the provided service; d) free redundancy of the service; e) payment of a fine in the amount of three percent of the cost of the service, unless otherwise is provided by law; 3) it was justified the necessity of supplementing of the legally defined list of consumers' rights to the fair conditions of the consumer's treaty. This need is explained by the fact that one of the main violations of the treaty on the provision of services with the consumer's participation is the inclusion in the relevant treaty of unfair terms; 4) it was established that the quality of service is a property that is in accordance with the useful result of a service, a criterion established in a treaty and / or a regulatory act, which determines its characteristics; 5) it was substantiated the necessity of legislative consolidation of the following definitions of the concepts: a) the disadvantage of service is a partial inconsistency of the executor's actions in the norms of laws, bylaws of normative legal acts regulating the legal relationship in the provision of services, as well as the terms of the treaty and the customs of business transactions; b) a significant disadvantage of services - this is a significant discrepancy of the executor's actions to the norms of laws, by-laws regulatory acts that govern the legal relationship with the provision of services, as well as the terms of the treaty and the customs of business transactions. The essential discrepancy of the service is the provision of another service, that is, in fact, it is a matter of unilateral change in the subject of the treaty.

The article improves: 1) the provision that the qualifying features of the treaty on the provision of services with the consumer's participation are: a) the subject of the treaty - a service that should be considered as an action, a) the subject of the treaty - a service that should be considered as action, useful, unreachable result of which is consumed in the process of their commission; b) the subjective composition of the treaty, consisting of: the customer (consumer) - the physical person and the performer (the person providing the service) - the subject of economic activity; c) the purpose of concluding a treaty - satisfaction of personal needs of the consumer, not related to the

implementation of entrepreneurial activity; d) the specificity of the legal regulation, which provides for the provision of additional guarantees of consumer's rights protection as a «weaker» party of the treaty, enshrined in the Law of Ukraine «On Consumer's Rights Protection» and other general documents. The qualification of the treaty on the provision of services as a treaty with the consumer's participation is carried out in the aggregate of all of these characteristics; 2) a position according to which if a third person in whose favor the treaty on the provision of services is entered into is an individual who receives the service for satisfaction of his personal needs, which is not connected with the business activity, it is subject to the status of the consumer, in accordance with the requirements The Law of Ukraine «On Consumer Rights Protection» 3) the justification for the need of supplementing the jurisdictional form of consumer's rights protection by the Ombudsman in the field of consumers' protection; 4) the classification of methods of protecting the rights of consumers of services depending on the source of the fixing of a specific material and legal requirement: 1) the general methods of protection provided for in paragraph 2 of Article 16 of the Civil Code of Ukraine; 2) special methods of protection, established: 2.1) by other acts of civil legislation of Ukraine; 2.2) by the treaty on the provision of services; 2.3) by the court in accordance with the requirements stated in the claim. The peculiarity of the latter group is that such methods of protection should not conflict with the law and are chosen by the court, on condition that the law or the treaty does not define an effective way of protection; 5) the position that the mediation should be attributed to a non-jurisdictional form of consumer rights protection under a treaty on the provision of services, as the mediator (the person who carries out the mediation) acts not as an official of the jurisdiction authority, but is an intermediary in resolving the conflict, chosen by the parties of the conflict on a voluntary basis.

In the thesis were further developed: 1) a position according to which it is expedient to abandon the institution of a public treaty, that is enshrined in Art. 633 of the Civil Code of Ukraine, in favor of the legislative consolidation in the Civil Code Ukraine of the consumer treaty; 2) the argument that the consumer under the Law of Ukraine «On Consumer Rights Protection» under the treaty on the provision of

services is solely an individual; 3) the provision that the notary can protect the consumer's rights exclusively of banking services in the field of lending by refusing the creditor's issuance of an executive inscription, which in treaty relations with the consumer acts as a service provider.

Key words: protection of rights, consumer, performer, provider of services, treaty on the provision of service, services, mechanism of protection, grounds for protection, forms of protection, methods of protection, means of protection.

Список опублікованих автором праць за темою дисертації:

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

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

3. Горблянський В. Я. Формування законодавства про захист прав споживачів у сфері послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ, 2017. Випуск 43. С. 210-221.

4. Горблянський В. Я. Способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг. *Eurasian Academic Research Journal*. 2018. № 11(29). С. 59-66.

5. Горблянський В. Я. До питання про неюрисдикційну форму захисту прав споживача за договором про надання послуг. *Науковий журнал «Юридичний бюлетень»*. Херсон, 2018. № 7. С. 60-68.

6. Горблянський В. Я. Окремі аспекти юрисдикційної форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ, 2018. Випуск 47. С.223-236.

Доповіді на наукових конференціях:

1. Горблянський В.Я. Інститут захисту прав споживачів за законодавством України. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина*: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів (м. Івано-Франківськ, 15 травня 2015 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2015. С. 11-15.

2. Горблянський В. Я. Договори про надання послуг в споживчому законодавстві. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина*: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів (м. Івано-Франківськ, 13-14 травня 2016 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2016. С.31-35.

3. Горблянський В. Я. Права споживача за договором про надання послуг. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина*: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів (м. Івано-Франківськ, 28-29 квітня 2017 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2017. С. 36-40.

4. Горблянський В.Я. Підстави захисту прав споживачів за договором про надання послуг. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина*: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів, (м. Івано-Франківськ, 27-28 квітня 2018 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2018. С. 10-14.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	14
ВСТУП.....	15
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕГУЛЮВАННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ.....	24
1.1. Формування та розвиток законодавства щодо захисту прав споживачів за договором про надання послуг.....	24
1.2. Договір про надання послуг як споживчий договір.....	45
1.3. Права споживача за договором про надання послуг.....	81
РОЗДІЛ 2. МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ.....	102
2.1. Поняття та підстави захисту прав споживачів за договором про надання послуг.....	102
2.2. Форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг.....	123
2.3. Способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг.....	145
ВИСНОВКИ.....	169
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	174
ДОДАТОК А СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ ТА ВІДОМОСТІ ПРО АПРОБАЦІЮ РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЇ.....	199

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ВСУ – Верховний Суд України

ВС – Верховний Суд

ГК України – Господарський кодекс України

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

ЄДРСР - Єдиний державний реєстр судових рішень

ЄС – Європейський Союз

ЗУ – Закону України

КМУ – Кабінет Міністрів України

УРСР – Українська Радянська Соціалістична Республіка

УСРР – Українська Соціалістична Радянська Республіка

ЦК України – Цивільний кодексу України

ЦПК України – Цивільний процесуальний кодекс України

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. Важливим питанням подальшого розвитку України, як правової держави, є ефективне правове регулювання захисту прав споживачів. Зокрема це стосується прав щодо надання послуг, адже сучасний світ переживає епоху стрімкого зростання та розширення сфери послуг, спрямованих на задоволення потреб насамперед фізичних осіб. Відтак питання ефективності та надійності цивільно-правового захисту прав зазначених осіб сьогодні визнано пріоритетним.

Конституція України, закріпивши обов'язок держави захищати права споживачів, здійснювати контроль за якістю й безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяти діяльності громадських організацій споживачів, визначила захист прав споживачів як одне з найважливіших завдань держави. Внесення впродовж останнього десятиліття в Закон України «Про захист прав споживачів» № 1023-ХІІ від 12 травня 1991 року низки позитивних змін, спрямованих на вдосконалення правового механізму захисту прав споживачів товарів, робіт і послуг, дозволило сформувати правову основу для захисту прав споживачів. Однак, через те, що послуга як об'єкт цивільних прав і договір, яким опосередковується її надання, закріплені лише в чинному Цивільному кодексі України, захист прав споживачів послуг не отримав належного правового забезпечення на рівні Закону України «Про захист прав споживачів». Усе частіше правове регулювання захисту прав споживачів окремих видів послуг, що втілюється в нормах спеціального законодавства, носить фрагментарний характер, наслідком чого є неоднозначність судової практики в цій сфері.

Проблема захисту прав споживачів була предметом дослідження в низці кандидатських дисертацій, більшість із яких присвячені загальним положенням здійснення захисту прав споживачів, проблематиці захисту прав споживачів товарів або окремого виду послуг. Серед них такі праці: Л. М. Іваненко «Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару» (1998 р.), С. А. Косінов «Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні

за договором купівлі-продажу» (1999 р.), Г. А. Осетинська «Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України» (2006 р.), О. П. Письменна «Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)» (2006 р.), Ю. Ю. Рябченко «Судовий захист прав споживачів» (2009 р.), О. Ю. Черняк «Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» (2011 р.), М. М. Гудима «Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг» (2012 р.), Г. В. Колісникова «Зобов'язання по відшкодуванню шкоди, завданої споживачам» (2013 р.), О. М. Коршакова «Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг: цивільно-правовий аспект» (2014 р.), У. П. Гришко «Захист прав споживачів транспортних послуг» (2016 р.), Г. О. Ільченко «Цивільно-правовий захист прав споживачів страхових послуг» (2016 р.), Р. В. Пожоджук «Захист прав споживачів за договором постачання електричної енергії через приєднану мережу» (2016 р.).

Перелічені наукові праці загалом навряд чи можуть охопити весь спектр проблем, що виникають у царині захисту прав споживачів послуг. Невирішеними або вирішеними неоднозначно залишаються питання окреслення кваліфікуючих ознак договору про надання послуг за участю споживачів, проблематика якості надання послуги, визначення загальних та спеціальних способів захисту прав споживачів. Сьогодні, з огляду на різноманітність видів послуг, що пропонуються на ринку, проведення дослідження захисту прав споживачів послуг, яке б дозволило виробити загальні підходи до здійснення такого захисту, є не тільки актуальним, а й украй необхідним.

Доктринальну основу дослідження, окрім зазначених вище, становлять праці вітчизняних та зарубіжних учених-правників із загальних питань теорії цивільного права, захисту прав споживачів, договорів про надання послуг. Це, насамперед, наукові доробки В. Д. Андрійцю, І. І. Банасевич, В. М. Богославця, В. І. Борисової, М. І. Брагінського, В. А. Васильєвої, І. В. Венедіктової, М. К. Галянтича, Р. М. Гейнц, А. А. Герц, У. П. Гришко, М. М. Гудими,

А. О. Гунди, О. В. Дзери, Н. В. Дроздової, О. С. Йоффе, С. О. Ємельянчика, І. Р. Калаура, І. С. Канзафарової, А. В. Коструби, О. О. Кота, О. В. Кохановської, О. Д. Крупчана, Н. С. Кузнєцової, Д. В. Кушерець, В. В. Луця, Р. А. Майданика, Є. О. Мічуріна, В. Д. Примака, І. В. Розізнаної, О. О. Рубан, Є. О. Ружицької, С. О. Сліпченка, І. В. Спасибо-Фатєєвої, М. О. Стефанчука, Г. П. Тимченко, А. В. Устінського, Н. В. Федорченко, Є. О. Харитонова, Ю. А. Чмихова, Р. Б. Шишки, О. О. Яворської, В. Л. Яроцького та інших.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами, грантами.

Тема дисертації затверджена вченою радою Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» від 31.03.2015 року (протокол №4) й уточнена вченою радою Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» від 01.11.2016 року (протокол №10). Дисертаційна робота виконана на кафедрі цивільного права Навчально-наукового юридичного інституту в межах науково-дослідної роботи на тему «Правові проблеми здійснення майнових та особистих немайнових прав в умовах ринкової економіки» (номер державної реєстрації 0110U001557).

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є виявлення особливостей цивільно-правового захисту прав споживачів за договором про надання послуг, розробка теоретичних положень та формування науково обґрунтованих висновків і пропозицій щодо вдосконалення чинного законодавства, яке регулює захист прав споживачів послуг.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі *завдання*:

- з'ясувати історію формування інституту захисту прав споживачів за договором про надання послуг в Україні та інших країнах;
- визначити систему нормативно-правових актів, які регулюють захист прав споживачів за договором про надання послуг в Україні;
- визначити кваліфікуючі ознаки договору про надання послуг за участю споживача;

- розглянути та систематизувати права споживачів за договором про надання послуг;
- розкрити поняття захисту прав споживачів за договором про надання послуг;
- встановити підстави захисту прав споживачів за договором про надання послуг;
- виявити особливості юрисдикційної та неюрисдикційної форм захисту прав споживачів за договором про надання послуг;
- визначити основні цивільно-правові способи захисту прав споживачів у разі порушення договору про надання послуг;
- сформулювати науково обґрунтовані рекомендації щодо вдосконалення законодавства України у сфері захисту прав споживачів послуг.

Об'єктом дослідження є правовідносини у сфері захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Предметом дослідження є захист прав споживачів за договором про надання послуг, відповідне національне законодавство та нормативно-правові акти інших держав, судова практика їх застосування, наукові погляди, концепції, ідеї, теорії з питань захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Методи дослідження. Представлені в роботі основні положення та результати, здобуті в процесі наукового дослідження з використанням загальнонаукових та спеціальних методів пізнання правових явищ.

Застосування *історичного методу* дозволило відстежити формування правового регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг та розвиток наукових підходів до розуміння захисту прав споживачів за договором про надання послуг (*підрозділ 1.1, 1.2*). За допомогою *порівняльно-правового методу* було виявлено відмінності в поняттях «послуга» та «робота», «захист прав споживача» та «право на захист», з'ясовано схожі та відмінні підходи до визначення «договору про надання послуг за участю споживача», встановлено його особливості у вітчизняному та зарубіжному законодавстві (*підрозділи 1.2, 2.1*). Використання *діалектичного методу* полягало, зокрема, у

широкому використанні окремих парних категорій діалектики (форма і зміст, явище, структура та елемент, причина і наслідок тощо) (*підрозділи 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3*). Застосування *формально-логічного методу* сприяло виявленню суперечностей у понятійному апараті, який застосовується в теорії цивільного права та в актах законодавства, а також дозволило провести логічний та етимологічний аналіз положень статей Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативних актів, які закріплюють і регулюють права споживачів за договором про надання послуг (*підрозділи 1.2, 1.3, 2.1*). *Системно-структурний* метод використано для класифікації учасників споживчих правовідносин за договором про надання послуг, з'ясування механізму захисту прав споживачів за договором про надання послуг (*підрозділи 1.2, 2.1, 2.2, 2.3*). За допомогою *логіко-юридичного методу* стало можливим формулювання пропозицій щодо вдосконалення чинного законодавства (*підрозділи 1.2, 1.3, 2.1*).

Наукова новизна результатів дослідження полягає в тому, що в роботі сформульовано й обґрунтовано низку наукових положень, які виносяться на захист:

уперше:

1) *доведено*, що підставою захисту прав споживачів за договором про надання послуг є порушення їх прав, встановлених законом чи визначених договором. Порушення прав споживачів може бути вчинене і на стадії укладення договору про надання послуг (включення в договір несправедливих умов; ненадання або надання недостовірної інформації про послугу, право на отримання якої виникло в споживача на підставі закону), і на стадії його виконання (ненадання чи неналежне надання послуги);

2) *аргументовано*, що спеціальними способами захисту прав споживачів за договором про надання послуг, встановленими Законом України «Про захист прав споживачів», є: а) відмова від договору (розірвання договору шляхом односторонньої відмови від договору); б) призначення виконавцю строку для усунення недоліків; в) зменшення ціни наданої послуги; г) безоплатне повторне

надання послуги; д) сплата пені в розмірі трьох відсотків від вартості послуги, якщо інше не передбачено законодавством;

3) *обґрунтовано* доцільність доповнити законодавчо визначений перелік прав споживачів правом на справедливі умови споживчого договору. Така необхідність пояснюється тим, що одним з основних порушень договору про надання послуг за участю споживача є включення у відповідний договір несправедливих умов;

4) *встановлено*, що якість послуги – це властивість, яка полягає у відповідності корисного результату послуги критерію, встановленому в договорі та/або нормативно-правовому акті, яким визначаються її характеристики;

5) *обґрунтовано* необхідність законодавчого закріплення таких визначень понять: а) недолік послуги – це часткова невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуги, а також умовам договору та звичаям ділового обороту; б) істотний недолік послуги – це суттєва невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуг, а також умовам договору та звичаям ділового обороту. Суттєва невідповідність послуги полягає в наданні, іншої послуги, тобто фактично йдеться про зміну предмету договору в односторонньому порядку;

удосконалено:

б) *положення* про те, що кваліфікуючими ознаками договору про надання послуг за участю споживача є: а) предмет договору – послуга, яку слід розглядати як дії, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення; б) суб'єктний склад договору, який складають: замовник (споживач) – фізична особа та виконавець (особа, яка надає послугу) – суб'єкт господарської діяльності; в) мета укладення договору – задоволення особистих потреб споживача, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності; г) наявність додаткових гарантій захисту прав споживача як «слабшої» сторони договору, закріплених у Законі України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актах. Кваліфікація договору про надання послуг як

договору за участю споживача здійснюється за сукупністю всіх перелічених ознак;

7) *позицію*, відповідно до якої, якщо третьою особою, на користь якої укладається договір про надання послуг є фізична особа, що отримує послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності, на неї поширюється статус споживача, відповідно до приписів Закону України «Про захист прав споживачів»;

8) *обґрунтування* необхідності доповнення юрисдикційної форми захисту прав споживачів інститутом омбудсмена захисту прав споживачів;

9) *класифікацію* способів захисту прав споживачів послуг залежно від джерела закріплення конкретної матеріально-правової вимоги: 1) загальні способи захисту, передбачені частиною 2 статті 16 ЦК України; 2) спеціальні способи захисту, встановлені: 2.1) іншими актами цивільного законодавства України; 2.2) договором про надання послуг; 2.3) судом відповідно до викладеної в позові вимоги. Особливістю останньої групи є те, що такі способи захисту не повинні суперечити закону та обираються судом за умови, що закон або договір не визначають ефективного способу захисту;

10) *позицію*, що медіацію необхідно віднести до неюрисдикційної форми захисту прав споживача за договором про надання послуг, позаяк медіатор (особа, яка здійснює медіацію) діє не як посадова особа юрисдикційного органу, а є посередником у вирішенні конфлікту, обраним сторонами конфлікту на добровільних засадах;

набуло подальшого розвитку:

11) *позиція*, відповідно до якої, доцільно відмовитися від інституту публічного договору, який закріплений у ст. 633 ЦК України, на користь законодавчого закріплення в ЦК України споживчого договору;

12) *аргументація*, що споживачем відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» за договором про надання послуг є виключно фізична особа;

13) *положення* про те, що нотаріус може захистити права споживача виключно банківських послуг у сфері кредитування, шляхом відмови кредитору у видачі виконавчого напису, який у договірних правовідносинах зі споживачем виступає надавачем послуги.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що сформульовані в дисертаційній роботі положення, висновки, пропозиції та рекомендації можуть бути використані: *у науково-дослідній діяльності* – для подальших наукових досліджень і вирішення проблем, пов'язаних із правовим регулюванням захисту прав споживачів за договором про надання послуг; *у правотворчій діяльності* – з метою вдосконалення норм чинного законодавства України, що регулює питання захисту прав споживачів за договором про надання послуг; *у правозастосовній діяльності* – під час вирішення спорів, які виникають у сфері цивільно-правового захисту прав споживачів; *у навчальному процесі* – для викладання навчальних дисциплін «Цивільне право України», «Захист цивільних прав та інтересів», «Споживче право», а також з метою підготовки відповідної навчальної та навчально-методичної літератури.

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійним науковим дослідженням, містить власні авторські висновки і практичні рекомендації. Усі праці виконано без співавторства.

Апробація матеріалів дисертації. Положення дисертації доповідалися й обговорювалися на засіданнях кафедри цивільного права Навчально-наукового юридичного інституту ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».

Основні результати дослідження були оприлюднені на таких наукових та науково-практичних конференціях: Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (15 травня 2015 р., м. Івано-Франківськ); Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (13-14 травня 2016 р., м. Івано-Франківськ);

Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (28-29 квітня 2017 р., м. Івано-Франківськ); Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (27-28 квітня 2018 р, м. Івано-Франківськ).

Публікації. Основні положення дисертації викладені в десяти наукових працях, зокрема в п'яти наукових статтях, опублікованих у виданнях, що входять до переліку наукових фахових видань України із юридичних наук, в одній статті в науковому періодичному фаховому виданні іншої держави та в чотирьох тезах доповідей на наукових конференціях.

Структура та обсяг дисертації зумовлені метою й завданнями дослідження. Робота складається із вступу, двох розділів, які охоплюють шість підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатку. Загальний обсяг дисертації складає 200 сторінок. Список використаних джерел містить 232 найменувань та викладений на 24 сторінках. Один додаток міститься на 2 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕГУЛЮВАННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

1.1. Формування та розвиток законодавства щодо захисту прав споживачів за договором про надання послуг

Споживання товарів, робіт та послуг для задоволення власних потреб існувало із моменту виникнення суспільства і, відповідно, формування правового регулювання споживання розпочалося ще із стародавніх часів. Першим відомим нормативним актом у цій сфері слід вважати закони Хаммурапі, які містили декілька статей, що прямо стосувалися інтересів громадян Вавилону як споживачів. Так, закони Хаммурапі регулювали кредитні відносини, якість товарів і послуг, ціноутворення [1, с.261-262]. Варто зазначити, що закони Хаммурапі – це одні з найстаріших доказів існування права, у якому прослідковується регулювання відносин, пов'язаних із споживанням послуг. До прикладу, у параграфі 258 законів Хаммурапі сказано: «Якщо чоловік найме погонича волів, він повинен давати йому 6 курру хліба в 1 рік» [2], з чого чітко прослідковується фіксована платня за виконання послуги, а в параграфі 253 сказано: «Якщо чоловік найме чоловіка для служби на своєму полі, доручить йому плуг, довірить йому худобу і договором зобов'яже його обробляти поле, і якщо цей чоловік украде зерно або корм, і це буде знайдено в його руках, слід відрізати йому пальці» [2], тобто передбачено відповідальність особи за порушення взятого на себе зобов'язання.

Різні норми, що захищали інтереси громадян від недобросовісних продавців, існували в римському праві. Проте споживання послуг, на відміну від придбання товарів, у давньоримську епоху, як і в стародавньому Вавилоні, почалося з найму рабів, які залишалися, звичайно, предметом, а не учасниками договору. Таким чином, особа, що наймалась, ставила себе фактично в

становище раба, так як «надання себе в служіння іншому й отримання за це винагороди (грошової, продуктової тощо) знижували соціальний статус римського громадянина» [3, с.20].

У наступні століття договір найму послуг і його елементи були запозичені з римського права багатьма європейськими державами. Водночас, починаючи із стародавніх часів, фактично до XVIII століття, нормативне регулювання прав споживачів за договором про послуг не розвивалося. Формуванню правового регулювання захисту споживачів за договором про надання послуг стояла на заваді не тільки відсутність достатнього нормативного підґрунтя в ті часи, а й сам суспільний лад, у якому сфера послуг відносилася здебільшого до праці рабів.

На території сучасної України, починаючи з XV до XIX століть, період характеризується формуванням та закріпленням кріпосного ладу [4, с.404-405]. Що стосується послуг, для надання яких необхідна кваліфікована підготовка (медицина, освіта, готельні послуги), то дані правовідносини в основному регламентувалися імперативними адміністративними нормативно-правовими актами держави та звичаєвим правом поза межами цивільно-правового регулювання.

Проте, у правових джерелах часів Київської Русі містяться положення, що свідчать про існування договору вільного найму, у якому були відсутні механізми поневолення працівника. Так, у Руській Правді згадується регламентація правовідносин з певними категоріями осіб на підстав вільного найму. Згідно зі ст. 2 Правди Ярослава кривдник зобов'язувався сплатити лікарю за послуги, надані ним потерпілому [3, с. 22].

У Литовських статутах 1529, 1566, 1588 років, що свідчать про більш високий (у порівнянні з добою Київської Русі) рівень економічного розвитку тогочасного суспільства, ширше регламентуються відносини вільного найму. Останні можуть бути названі вільними, так як наймитом була особа, цивільні права якої не обмежувалися, а зберігалися в повному обсязі, хоча вона й перебувала у частковій економічній залежності від феодала. Договір найму

укладався на певний строк («відстоїть свій урок») або для надання певних послуг («свою справу обробить»). Прикладом може слугувати п. 7. Статуту Великого Князівства Литовського 1529 року, у якому в імперативному порядку передбачався обов'язок оплати праці селянина: «если бы кто-нибудь взял в качестве закупа крестьянина или крестьянку и не договорился с ними о размере присевка или о том, за какую сумму будет засчитываться год работы, то с причитающейся суммы денег должно быть вычтено крестьянину пятнадцать грошей за год, а женщине десять грошей» [3, с. 22].

Указані історичні відомості слугують доказами розвитку суспільства в напрямку створення правового регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг, що в подальшому стали стимулом для його формування.

Суттєвим поштовхом до розвитку правового регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг стало виникнення консюмерського руху, створення міжнародних консюмерських організацій, прийняття відповідних законодавчих актів, що містять гарантії охорони прав споживачів, як на міжнародному, так і на державному рівнях у багатьох країнах світу та прагненні до уніфікації та гармонізації норм споживчого законодавства [5, с.14]. Консюмеризм (англ. consumer – споживач) – організований громадський рух громадян та діяльність державних органів управління, що спрямовані на захист прав споживачів [6, с. 153].

Г.А. Осетинська виокремлює такі етапи консюмерського руху:

перший етап - кінець 19 - початок 20 століття (утворення перших споживчих кооперацій, формування споживчих товариств);

другий - 30-50 роки 20 століття (у різних країнах Європи (Франція, Німеччина, Великобританія, Швеція тощо), а також у США й Канаді були прийняті деякі закони (зокрема, Закон Франції від 01.08.1905 р. «Про обманні дії та фальсифікацію продуктів та послуг», були створені організації споживачів: Союз споживачів у США (1936 р.), Франції і ФРН (1951 р.), Великобританії (1957 р), Канаді (1960 р.) та ін.);

третій - 60-90 роки 20 століття (консьюмерський рух отримав міжнародне значення й підтримку з боку державних органів);

четвертий етап - початок третього тисячоліття, який характеризується посиленням впливу міжнародних консьюмерських організацій на процеси уніфікації й гармонізації законодавства у даній сфері. [5, с.14].

По завершенню Другої світової війни консьюмеризм розповсюдився на Західну Європу, а в 1960 р. 5 організацій щодо захисту прав споживачів США, Австралії, Великобританії, Бельгії і Нідерландів об'єднавшись утворили Міжнародну організацію Союзів споживачів, у яку станом на сьогоднішній день діють понад 200 організацій з 80-ти країн світу [7, с. 23]. Також у Великобританії розпочала свою діяльність Міжнародна організація «Консьюмерз Інтернешнл» (Consumers International — CI), яка є міжнародною незалежною, неприбутковою організацією, що не користується підтримкою жодної політичної сили або приватної компанії. З більш ніж 240 організацій-членів в 120 країнах світу організація розвиває потужний міжнародний рух, щоб допомогти захистити й розширити можливості споживачів у всьому світі [8].

Особливою датою в історії споживчого руху є 15 березня 1962 р. У цей день прийнято спеціальну постанову Президента США Джона Кеннеді, у якій уперше закріплено права людини як споживача. У цей день Президент США Джон Ф. Кеннеді звернувся з посланням до Конгресу США «Спеціальне повідомлення щодо захисту інтересів споживача» [9, с. 213]. Зокрема в ньому сказано: «Споживачі – це всі ми. Це найбільший економічний прошарок, який впливає на будь-яке приватне або державне економічне рішення. Але це єдиний голос, якого часто не чути». У зверненні Джон Ф. Кеннеді проголосив чотири основних права споживачів: право на безпеку; право на інформованість; право на вибір; право бути вислуханим. [6, с.156].

З 1983 р. у відповідності до рішення ООН, 15 березня започатковано Всесвітній день прав споживачів, що додатково закріпило визнання прав та інтересів споживачів як обов'язкової складової загальноновизнаних прав людини й стало початком становлення всесвітнього споживчого руху.

У 1973 р. 25 сесія Консультативної асамблеї Євросоюзу схвалила «Хартію захисту споживачів», а в 1985 р. Генеральна Асамблея ООН затвердила «Керівні принципи для захисту інтересів і прав споживачів» [10]. Зазначені принципи захисту прав споживачів направлені до урядів країн світового співтовариства та визначають напрями, за якими держави повинні створювати або удосконалювати національне законодавство у сфері захисту прав споживачів [11, с. 45].

Що стосується українського законодавства радянського періоду, то Цивільний кодекс УСРР 1922 року [12], як і Цивільний кодекс УРСР 1963 року [13], не містив норм, присвячених правовому регулюванню споживчих відносин з надання послуг. Цивільний кодекс УСРР 1922 року окремо закріпив правове регулювання договору доручення, комісії та страхування. У Цивільному кодексі УРСР 1963 р. окреме регулювання одержали транспортні послуги, взаємовідносини щодо банківського обслуговування, зберігання. Певні послуги, зокрема громадське харчування, зв'язок, побутові та житлово-комунальні послуги, регулювалися підзаконними нормативно-правовими актами.

Особливістю законодавчого підходу на той час було те, що в ньому чільне місце посідали норми, що регулюють порядок надання послуг спеціалізованими організаціями. Можливість надання послуг фізичними особами один одному зберігалася, але такі відносини не отримали належного закріплення та, що більш важливо, розвитку в законодавстві. Взаємовідносини між фізичними особами з надання послуг підпадали під дію загальних норм зобов'язального права [3, с.31].

Розвиток цивільного законодавства в спрямуванні удосконалення механізму нормативного регулювання споживчих відносин з надання послуг розпочався у 70 –80-ті роки ХХ століття. У цей час за прийняттям ЦК УРСР від 1963 року вводяться в дію «Правила побутового обслуговування населення». Також правове регулювання торгового обслуговування здійснювалося низкою підзаконних нормативних актів, різними інструкціями, відомчими й міжвідомчими правилами, які іноді в односторонньому порядку нав'язували споживачам не вигідні для них умови, ставлячи в привілейоване положення

спеціалізовані організації, які обслуговували населення. Досить велика кількість таких правил значною мірою погіршувала правове становище споживачів порівняно з чинними Основами цивільного законодавства Союзу РСР і союзних республік 1961 року і ЦК УРСР від 1963 року [14, с.138].

Невигідні для споживача норми таких інструкцій та правил обумовили реакцію судової влади, зокрема винесення Постанови Пленуму Верховного Суду Української РСР «Про застосування в судовій практиці деяких норм законодавства, яким регулюються відносини по побутовому обслуговуванню населення» № 4 від 6 липня 1979 року [15], пункт 5 якої закріплював, що коли окремі правила, котрі знаходяться у відомчих нормативно-правових актах, регулюючих діяльність організацій побутового обслуговування, суперечать закону, суду необхідно керуватися законом, а також визнавати недійсними умови договорів, що обмежують права осіб у порівнянні з тим, як вони встановлені в законі або типовому договорі.

Однак радянське цивільне законодавство ґрунтувалося на пріоритеті інтересів надавачів послуг, що були соціалістичними організаціями, а численні відомчі акти нав'язували невигідні умови громадянам – споживачам таких послуг, що в підсумку виключало рівність сторін у правовідносинах не на користь споживача. [3, с. 32]. Таким чином, можемо дійти до висновку, що гарантії та права споживачів послуг у радянський період носили виключно декларативний характер. У вказаний період споживач не мав реальної можливості захистити свої права, у разі ненадання чи надання йому неналежної послуги.

Незважаючи на це, СРСР все-таки визнав Керівні принципи для захисту інтересів споживачів, затверджені Генеральною Асамблеєю ООН. Україна, як республіка, що входила до складу СРСР, підписала затверджені Генеральною Асамблеєю ООН принципи. Після цього в багатьох українських містах (Донецьку, Дніпропетровську, Києві, Одесі, Харкові) почали утворюватися громадські осередки із захисту справ споживачів.

Утім, спеціального законодавства про захист прав споживачів в Україні, як і в СРСР, не було до початку 90-х років, то того часу, поки це питання не розглянув Комітет конституційного нагляду СРСР. Цей орган державної влади 14 вересня 1990 року дійшов до переконання про невідповідність певних приписів основ цивільного законодавства Союзу РСР і союзних республік та інших нормативних актів, які визначають наслідки продажу товарів неналежної якості, положенням Конституції СРСР і законам СРСР. Визнано, що необхідно увідповіднити правові норми із Конституцією СРСР і загальними принципами правового регулювання майнових відносин у процесі оновлення цивільного законодавства Союзу РСР і союзних республік [16, с. 113].

Суттєві позитивні зміни у законодавстві щодо захисту прав споживачів відбулися після прийняття Декларації про державний суверенітет України від 16 липня 1990 року, яка заклала засадничі принципи побудови незалежної України, її соціально-економічної та правової системи [17]. Саме після прийняття Декларації та Закону «Про економічну самостійність Української РСР» [18] започатковано створення в Україні нової правової системи, у якій надано перевагу зокрема законодавству про захист прав споживачів.

В Україні за сприянням громадських організацій із захисту прав споживачів у 1991 році прийнято Закон України «Про захист прав споживачів» [19], у 1992 р. створено Державну інспекцію із захисту прав споживачів, яка в 1992 р. отримала значення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів.

На сьогодні в Україні діє Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка була утворена відповідно до постанови КМУ від 10 вересня 2014 р. № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» [20]. Згідно з розпорядженням КМУ від 6 квітня 2016 р. № 260-р «Питання Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» Держпродспоживслужба офіційно розпочала роботу і приступила до виконання функцій [21]. Відповідно до положення про Державну службу України з питань безпечності харчових

продуктів та захисту споживачів, затвердженого постановою КМУ від 2 вересня 2015 р. № 667, Держпродспоживслужба це центральний орган виконавчої влади, робота якого спрямовується й координується Кабінетом Міністрів України через Міністра аграрної політики та продовольства та який реалізує державну політику в галузі, зокрема, державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів і рекламу в цій сфері. Слід зазначити, що спеціальний контролюючий державний орган у сфері захисту прав споживачів послуг відіграє неабияку роль у процесі розвитку інституту захисту прав споживачів та захисту споживачів у разі ненадання чи неналежного надання йому послуги. Споживач, у разі порушення його права, має можливість звернутися до відповідного територіального органу з метою здійснення відповідної перевірки недобросовісного надавача послуги та притягнення його до відповідальності, що, у свою чергу, дисциплінує самих надавачів послуг та дозволяє захистити своє право без необхідності звернення до суду.

13 січня 2006 року офіційно опубліковано Закон України «Про захист прав споживачів» у новій редакції від 1 грудня 2005 р., № 3161-IV, до якого внесено значну кількість суттєвих змін, покращуючи правове регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг. Закон України «Про захист прав споживачів» є спеціальним нормативно-правовим актом, який включає особливі методи й способи захисту прав споживачів. Ці особливості, насамперед, полягають у визначенні, окрім звичайних, ще й додаткових гарантій реалізації споживачами своїх прав та додаткових обов'язків і підвищеної відповідальності зобов'язаних щодо споживачів осіб [22, с. 7].

Окрім Закону України «Про захист прав споживачів», нормативне регулювання захисту прав споживачів міститься в Господарському й Цивільному кодексах України. Відповідні норми ГК України закріплені в статті 20 «Захист прав суб'єктів господарювання і споживачів» і статті 39 «Захист прав споживачів» [23]. Важливо наголосити, що у ГК України поняття «споживач» не визначено, а в ч. 3 ст. 39 йдеться про те, що права споживачів, механізм реалізації захисту цих прав та відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виробниками

(виконавцями, продавцями) регулюються законом про захист прав споживачів та іншими законодавчими актами. Водночас, ГК України під споживачем розуміє будь-якого кінцевого споживача товарів, робіт і послуг, у тому числі й державу (ч. 1 ст. 76 ГК України), що не узгоджується з розумінням споживача, закріпленим у Законі України «Про захист прав споживачів». На нашу думку, відсилка ГК України до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів не сприяє ефективності правового регулювання захисту прав споживачів, а навпаки ускладнює його та створює умови для поширення норм Закону України «Про захист прав споживачів» на правовідносини, у яких юридична особа чи фізична особа-підприємець, які є суб'єктами господарювання, підпадаючи під дію Закону України «Про захист прав споживачів» набувають статусу споживача, що підтверджується судовою практикою.

Прикладом застосування юридичною особою положень Закону України «Про захист прав споживачів» слугує справа №1/5005/8898/2011 за позовом Товариства з обмеженою відповідальністю «Опті Метал Трейд» до Публічного акціонерного товариства «Райффайзен Банк Аваль» в особі Дніпропетровської обласної дирекції Публічного акціонерного товариства «Райффайзен Банк Аваль», м. Дніпропетровськ про визнання недійсним кредитного договору. У даній справі позивач просив визнати недійсним кредитний договір у зв'язку з порушенням п. 2.1 Постанови НБУ від 10.05.07р. № 168 «Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту», перед укладанням спірного договору позивачу не в повному обсязі була надана інформація відповідачем про умови кредитування, що суперечить ст. 203 ЦК України, у зв'язку із чим спірний договір є недійсним в силу ч.1 ст. 215 ЦК України. Проте судом першої і апеляційної інстанцій констатовано, що приписи «Правил надання банками України Інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту», застосовуються виключено до правовідносин, які виникають між Банками та споживачами - фізичними особами в ході укладання договорів споживчого

кредиту. Положеннями Закону України «Про захист прав споживачів» не регулюються правовідносини між банками та юридичними особами щодо укладання кредитних договорів, на підставі чого в задоволенні позову Товариства з обмеженою відповідальністю «Опті Метал Трейд» відмовлено [24, 25].

З даного приводу також висловився і Верховний Суд, у цивільній справі №711/871/17 щодо визнання кредитного договору недійсним у частині, позивачем в якій була фізична особа, яка виступала поручителем за кредитним договором між банком та фізичною особою-підприємцем. Відмовляючи в задоволенні позову, Верховний Суд у постанові від 20.03.2018 вказав, що за обставинами даної справи Кредитний договір було укладено між Банком та Фізичною особою-підприємцем, який отримав 225 034 грн для поповнення оборотних коштів, розрахунку з постачальниками й діловими партнерами, ведення безперервного виробничого й торгового процесу з можливою конвертацією в іноземну валюту на Міжбанківському валютному ринку України. Верховний Суд вказав, що кредит, який був наданий банком фізичній особі-підприємцю, не є споживчим, оскільки сторонами в договорі є юридична особа та фізична особа-підприємець, а грошові кошти отримані фізичною особою-підприємцем для здійснення підприємницької діяльності. Посилання в касаційній скарзі на те, що умови Кредитного договору є несправедливими відповідно до ст. 11, 18 Закону № 1023-XII, також не заслуговують на увагу, оскільки застосування цієї норми можливе лише тоді, коли між сторонами було укладено договір споживчого кредитування. Таким чином, доводи касаційної скарги повністю спростовуються встановленими судами обставинами справи й положеннями законодавства [26].

Зазначимо, що ГК України визначає основні засади господарювання в Україні й регулює господарські відносини, що виникають у процесі організації та здійснення господарської діяльності між суб'єктами господарювання, а також між цими суб'єктами та іншими учасниками відносин у сфері господарювання. З огляду на викладене та з урахуванням того, що відповідно до положень Закону

України «Про захист прав споживачів» поняттям «споживач» не охоплюється ні юридична особа, ні фізична особа-підприємець, пропонуємо виключити статтю 39 ГК України. Додатковим аргументом нашої позиції є те, що захист прав споживача – фізичної особи не є предметом регулювання ГК України. Натомість, договірні правовідносини, що складаються між суб'єктом господарювання і фізичною особою (споживачем) регулюються цивільним законодавством.

ЦК України [27], як основний нормативно-правовий акт, що регулює цивільні правовідносини, містить норми, які визначають як загальні положення щодо захисту суб'єктивних цивільних прав, так і ті, які безпосередньо стосуються захисту прав споживачів послуг, зокрема: - захист цивільних прав та інтересів (гл. 3); - загальні положення про фізичну особу (гл. 4); - види об'єктів цивільних прав, до яких входить послуга (ст. 177); - правочин (гл. 16); - поняття зобов'язання. сторони у зобов'язанні (гл. 47); - виконання зобов'язання (гл. 48); - забезпечення виконання зобов'язання (гл. 49); - припинення зобов'язання (гл. 50); - правові наслідки порушення зобов'язання. відповідальність за порушення зобов'язання (гл. 51); - поняття та умови договору (гл. 52); - укладення, зміна й розірвання договору (гл. 53); - послуги. загальні положення (гл. 63); - перевезення (гл. 64); - транспортне експедирування (гл. 65); - зберігання (гл. 66); - страхування (гл. 67); - доручення (гл. 68); - комісія (гл. 69); - управління майном (гл. 70); - позика. кредит. банківський вклад (гл. 71); - банківський рахунок (гл. 72); - відшкодування шкоди (гл. 82).

У національному законодавстві норми, які регулюють захист прав споживачів за договором про надання послуг, містяться також у Повітряному кодексі України від 19.05.2011 № 3393-VI [28], законах України від 09.11.2017 № 2189-VIII «Про житлово-комунальні послуги» [29], від 10.11.1994 № 232/94-ВР «Про транспорт» [30], від 05.04.2001 № 2344-III «Про автомобільний транспорт» [31], від 04.07.1996 № 273/96-ВР «Про залізничний транспорт» [32], від 18.11.2003 № 1280-IV «Про телекомунікації» [33], від 04.10.2001 № 2759-III «Про поштовий зв'язок» [34], від 15.09.1995 № 324/95-ВР «Про туризм» [35], від 07.03.1996 № 85/96-ВР «Про страхування» [36], від 12.07.2001 № 2664-III «Про

фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [37], від 15.11.2016 № 1734-VIII «Про споживче кредитування» [38], від 3 липня 1996 р. № 270/96-ВР «Про рекламу» [39] та інші.

Перелік законів України, які містять норми, що забезпечують правове регулювання договірних відносин з надання послуг, зокрема й тих, що стосуються захисту прав споживачів за договором про надання послуг, зазначених вище не вичерпується, адже їх кількість з кожним роком збільшується. Водночас із деталізацією нормативного регулювання на рівні закону, що регулює надання конкретного виду послуг, виникають неузгодженості його норм із положенням ЦК України. З цього приводу Р. М. Гейнц, яка проаналізувала Закон України «Про житлово-комунальні послуги» від 09 листопада 2017 р. № 2189-VIII, зазначила, що «положення нового Закону України «Про житлово-комунальні послуги», у частині правового регулювання договірних відносин з надання комунальних послуг, не узгоджується із загальнотеоретичним положенням договірного регулювання відносин, що закладені у Цивільному кодексі України, як основному акті приватного права» [40, с. 99].

Нормативне регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг міститься в нормативно-правових актах КМУ, міністерств і відомств, у тому числі Міністерства економічного розвитку й торгівлі України, Антимонопольного комітету України, Державної фіскальної служби України, зокрема, в підзаконних нормативно-правових актах, таких як: «Правила побутового обслуговування населення», затверджені постановою КМУ від 16 травня 1994 р. № 313 (в редакції постанови від 4 червня 1999 р. № 974) [41], «Правила надання послуг з вивезення побутових відходів», затверджені постановою КМУ від 10.12. 2008 № 1070 [42], «Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України», затверджені наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 27.12.2006 N 1196 [43], «Порядок організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом», затверджені наказом Міністерства інфраструктури 15.07.2013 №

480 [44], «Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту», затверджені постановою КМУ від 26.09.2007 №1184 [45], «Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності», затверджені постановою КМУ від 11 листопада 2015 р. № 991 [46], «Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», затверджений постановою КМУ від 29.07.2015 № 803 [47], «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2015 № 19 [48] та інші.

Сьогодні нормативно-правове регулювання правовідносин із захисту прав споживачів за договором про надання послуг налічує понад 30 законів і підзаконних нормативно-правових актів. У порівнянні з іншими державами це незначна кількість. Наприклад, у Канаді в кожній провінції діє по 5-6 місцевих законів із захисту прав споживачів, тобто їх – майже 300, а є ще й федеральні, кількість яких перевищила сотню. В Австрії діє 200 законів, у США – понад 150, у Німеччині – близько 80 законів, а також понад 300 урядових постанов [49, с.73].

Захист прав споживачів за договором про надання послуг також здійснюється відповідно до положень міжнародних договорів. Це впливає із положень ч. 1 ст. 10 ЦК України, відповідно до яких, чинний міжнародний договір, який регулює цивільні відносини, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, є частиною національного цивільного законодавства України та відповідно до ст. 3 Закону України «Про захист прав споживачів», якою передбачено, що якщо міжнародним договором України встановлено інші правила, ніж ті, що передбачені в законодавстві України про захист прав споживачів, то застосовуються правила міжнародного договору.

Починаючи з 2005 року, стратегічною метою України є повноцінне членство в ЄС, тому не менш важливим у формуванні законодавства у сфері захисту прав споживачів послуг є адаптація вітчизняного законодавства до законодавства Європейського співтовариства. У Договорі про створення

Європейського Економічного Співтовариства від 1957 року [50] прямого визначення щодо необхідності захисту прав споживачів не було, але в його преамбулі містилися положення про спільну мету шести країн, що підписували його, а саме: постійне покращення життя і умов праці громадян. [51, с.10].

Розглядаючи сучасну практику ЄС, зазначимо, що в Раді Європи функціонує Рада з питань зайнятості, соціальної політики, охорони здоров'я та захисту прав споживачів. Щодо Єврокомісії, то питання охорони здоров'я та споживчої політики об'єднані й перебувають під патронатом одного з єврокомісарів. У Європейському парламенті проблемами внутрішньої економічної політики та захисту прав споживачів займається відповідний комітет. Усі країни – члени ЄС мають самостійність у внутрішній політиці щодо захисту прав споживачів та покладають державні повноваження щодо формування та реалізації державної споживчої політики найчастіше на міністерство економіки, у деяких країнах – на міністерство юстиції, міністерство соціальної політики, міністерство охорони здоров'я, у Польщі, наприклад, – безпосереднє підпорядкування Прем'єр-міністру [52].

Маастрихтським договором 1992 року вперше на рівні первинного законодавства була визначена сфера захисту прав споживачів як така, де 12 держав-членів ЄС зобов'язалися діяти, захищаючи безпеку й економічні інтереси споживачів та забезпечуючи їх відповідною інформацією. Норми щодо захисту прав споживачів були визначені у ст. 129А. У ній йшлося про те, що Співтовариство має сприяти досягненню високого рівня захисту прав споживачів [51, с.13].

Захист прав споживачів у Європейському Союзі розвивався й набув значної ваги протягом останніх десяти років, що, насамперед, було пов'язано з необхідністю кращого захисту здоров'я та безпеки громадян ЄС. У законодавстві ЄС були визначені основні ризики, на які найчастіше наражаються споживачі, а саме: нещасні випадки внаслідок споживання неякісних товарів та послуг (наприклад, транспортних); умови договорів, які обмежують права споживачів, оманлива реклама та недостовірна інформація (при маркуванні харчових

продуктів, включаючи екологічне маркування); відмова у доступі до судочинства та у захисті персональних даних; маніпуляція дитячою психікою через рекламу, телерадіотрансляцію, друковані засоби масової інформації; шкода навколишньому середовищу, що безпосередньо впливає на здоров'я людей [51, с. 14].

Враховуючи важливість захисту прав споживачів, європейська комісія почала сприймати захист прав споживачів не тільки як частину внутрішнього ринку, але і як самостійну політику, яку необхідно не просто приводити у відповідність з внутрішнім ринком, а й розвивати зближення законодавств і координацію співпраці самостійно в рамках реалій споживчих потреб і проблем [53].

Політика зближення України з Європейським Союзом, спрямована на приведення у відповідність національного законодавства до «*Acquis communautaire*», змушує правників вивчати законодавства про захист прав споживачів ЄС. Як зазначає О.П. Письменна, директиви ЄС – це досить роздільна структура, яка здійснює чітке регулювання в певній сфері, а в іншій залишає неурегульованими. Треба відмітити, що певні держави – члени ЄС до цього часу відповідають за цілісність структури власної споживчої політики та захист прав споживачів. Директиви ЄС містять мінімальні стандартні функції у вибраних сферах, особливо у тих, які зачіпають внутрішній ринок. Держави – члени ЄС мають право перевищувати норми, передбачені у Директивах щодо захисту прав споживачів, за умови, що їхні нормативи не обмежують вільне переміщення товарів і послуг у межах внутрішнього ринку. Як наслідок вищенаведеного, держави – члени ЄС створили системи захисту прав споживачів, які досить відрізняються між собою. У певних питаннях ці відмінності заважали діяльності ринку в окремій країні. До прикладу, є значні розбіжності між законодавством, яке урегульовує комерційну діяльність підприємств, напрявлену на кінцевого споживача, на ринку в певній країні, що були викликані національними особливими нормами, відмінностями у загальних принципах або відмінною юридичною практикою [54]. Вказані висновки вченої

дають розуміння неоднорідності національного законодавства членів ЄС та усвідомлення того, що «Acquis communautaire» постійно змінюється та вдосконалюється.

Враховуючи політку України в напрямку євроінтеграції, слід згадати про нормативні документи ЄС, які стосуються захисту прав споживачів. Зокрема, спеціальні правила щодо договорів за участі споживача відображаються в Регламенті (ЄС) № 593/2008 Європейського Парламенту та Ради «Про право, яке підлягає до застосування щодо договірних зобов'язань («Рим I»)» [55]. Він містить суттєві нововведення в колізійному регулюванні договорів за участю споживача (уточнено, що до споживачів належать лише фізичні особи; розширена можливість вибору права сторонами договору за участю споживача за рахунок скорочення умов, при яких допускається такий вибір права тощо). Звертаючись до положень ст. 6 Регламенту «Рим I», колізійна прив'язка, яка застосовується до споживчих договорів, має універсальний характер, тобто може мати відношення як і до споживача-резидента держави-члена ЄС, так і до споживача-нерезидента ЄС. Окрім того, у даному положенні відображений принцип вибору найбільш сприятливого права до договору з метою захисту споживача як більш слабкої сторони договору із зазначенням переліку умов, за яких можна обрати відповідне право. Так, згідно п. 24 преамбули Регламенту «Рим I» у відношенні договорів за участю споживача колізійна норма повинна забезпечувати можливість зменшення спорів, пов'язаних із порушенням прав споживачів по укладеному ними договору купівлі-продажу або договору про надання послуг, які є досить незначними, і враховувати розвиток методів дистанційної торгівлі. Також важливими є Директиви ЄС, а саме: Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 8 червня 2000 року [56].

Перша, друга та третя Директиви Ради «Щодо узгодження законів, підзаконних та адміністративних положень стосовно започаткування та ведення діяльності прямого страхування, іншого, ніж страхування життя» [57; 58].

Також серед Детектив СЄ, які безпосередньо стосуються захисту прав споживачів за договором про надання послуг, є Директива Ради від 13 червня 1990 року «Про організовані туристичні подорожі, відпочинок з повним комплексом послуг та комплексні турне» (90/314/ЄЕС), якою наближено до стандарту закони, підзаконні акти та адміністративні положення щодо продажу туристичних пакетів у державах-членах [59]. Серед цілей Директиви є те, що споживач повинен мати перевагу захисту, надану цією Директивою, у незалежності від того, чи являється споживач стороною, що укладає контракт, одержувачем пакету або учасником групи, від імені якої інша особа заключила контракт стосовно пакету (під пакетом мається на увазі відпочинок з повним комплексом послуг та комплексних турне). Згідно з вищевказаною директивою «споживач» означає особу, яка приймає або погоджується прийняти пакет («головний підрядчик»), або іншу особу, від імені якої головний підрядчик погоджується придбати пакет («інший бенефіціарій»), або іншу особу, якій пакет був переданий головним підрядчиком або будь-яким іншим бенефіціарієм («одержувач»). Як бачимо, вказаною директивою не деталізується мета споживача при придбанні туристичного пакету, проте чітко регламентує порядок укладення договору, гарантії й обов'язкові умови, які повинні бути включені в туристичний пакет.

Директива 2002/65/ЄС Європейського парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС», метою якої є зближення нормативно правових актів та адміністративних норм держав-членів стосовно дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг [60]. Даною Директивою врегульовано питання щодо надання фінансової послуги дистанційним шляхом, можливість споживача обирати конкретну фінансову послугу та регламентований набір операцій, які повинні входити в певну фінансову послугу. У директиві «споживач» означає будь-яку фізичну особу, яка в рамках дистанційних договорів, що охоплюються цією Директивою,

діє з метою, не пов'язаною з його комерційною, діловою або професійною діяльністю.

Відповідно до даних Офіційного журналу Європейського Союзу, на сьогоднішній день прийнято 343 Директиви, які стосуються послуг, остання з яких Директива (ЄС) 2016/97 Європейського парламенту та Ради від 20 січня 2016 року «Про реалізацію страхових продуктів», яка, в тому числі, регулює договірні відносини із надання страхових послуг за участю споживача [61].

Таким чином, можемо стверджувати, що законодавство ЄС встановлює правове регулювання, в тому числі щодо захисту прав споживачів, для кожної сфери послуг окремо.

У багатьох зарубіжних країнах сьогодні захист прав споживачів забезпечується інститутом омбудсмена із питань захисту прав споживачів. Зокрема, інститут омбудсменів отримав широке розповсюдження у Республіці Польща. У цій країні він побудований за принципом спеціалізації щодо захисту окремих соціально-економічних прав людини. В основному, у більшості муніципальних утворень функціонують Омбудсмени щодо захисту прав споживачів (Rzecznik praw konsumenta) та Страхові омбудсмени (Rzecznik Ubezpieczonych), які представляють інтереси мешканців у відносинах зі страховими компаніями та пенсійними фондами. Муніципальний омбудсмен із захисту прав споживачів м. Варшава розглядає питання, пов'язані із договорами про надання побутових, телекомунікаційних, енергетичних послуг і послуг водопостачання, транспортних, освітніх, поштових, туристичних і інших послуг [62, с.62].

У Швеції уповноважений (омбудсмен) щодо захисту прав споживачів (Konsumentombudsmannen, КО) є одночасно Генеральним директором Управління у справах споживачів. Завданням цього державного чиновника і його апарату є контроль за підприємствами щодо поваги і дотримання прав споживачів. Він має можливість шляхом правових заходів впливати на підприємства, які не виконують вимог законів з питань захисту прав споживачів, а також приписів Управління в справах споживачів [63].

В Австралії та Новій Зеландії на основі Закону про Омбудсмена 1976 року створено Асоціацію омбудсменів (ANZOA), до якої входять парламентські омбудсмени, спеціалізовані омбудсмени, які створюються для розгляду скарг в окремих сферах суспільного життя (так звані «професійні» омбудсмени), зокрема, Омбудсмен з питань поштової галузі, податкової системи тощо, та спеціалізовані омбудсмени окремих галузей господарства, які розслідують скарги від клієнтів компаній, що надають спеціальні послуги, такі як телекомунікації, банківська справа, страхування, інвестиції, енергетика, водопостачання та громадський транспорт. Головний принцип роботи омбудсмена - відкритість, доступність та швидкість, основне завдання - роз'яснити споживачу його права, у випадку їх порушення здійснити ефективний і безплатний позасудовий захист [64].

Приблизні поради водного та енергетичного омбудсменів (EWOW) австралійського штату Вікторія для споживачів виглядають так: - перед тим як звертатися до нас, постарайтеся вирішити своє питання з постачальником; - якщо вам не відомо, хто постачальник, гляньте в квитанцію, там написано; - якщо вам не відомо, куди телефонувати, подивіться на сайті омбудсмена, там є номери всіх кол-центрів; - якщо в кол-центрі вам не дали відповіді на запитання, вимагайте з'єднати зі старшим або керівником (імена на сайті); - якщо там усі тупі, то не переймайтеся, у вас є омбудсмен! Легко, доступно й дієво [65].

Стосовно реформування сфери захисту прав споживачів, у тому числі за договором про надання послуг і гармонізації українського законодавства із правом ЄС, необхідно зазначити, що урядом України схвалено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів, яка оформлена розпорядженням КМУ від 5 червня 2013 р. № 777-р, метою якої стало запровадження системного підходу до розв'язання проблем у сфері захисту прав споживачів та здійснення адаптації вітчизняного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС [66].

За вектором відповідальності серед пріоритетних віднесена «Реформа у сфері захисту прав споживачів», що зазначено у стратегії сталого розвитку

«Україна – 2020», схваленої Указом Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015 [67].

Також за базовим принципом цілісності фінансової системи, всебічного захисту прав кредиторів, споживачів та інвесторів розроблена Комплексна програма розвитку фінансового сектора України до 2020 року, затверджена Постановою Правління Національного банку України від 18.06.2015 р. № 391 [68].

Г. А. Осетинська умовно поділила законодавство щодо захисту прав споживачів на дві групи, перша група законодавчих актів регулює відносини, у яких споживач визначається безпосереднім учасником. Стосовно другої групи, то у вказаних нормативних актах, певний споживач не приймає прямої участі, вказана група нормативно-правових актів здійснює забезпечення суспільного та державного захист прав споживачів [5, с. 21].

Підтримуючи такий умовний поділ, зазначимо, що Закон України «Про захист прав споживачів» включає в себе норми обох груп, а також адміністративне регулювання відносин органів державної влади, громадських організацій з питань захисту прав споживачів і є основним нормативно-правовим актом реалізації політики держави щодо захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Науковцями також обговорюється питання окремого кодифікованого виділення інституту захисту прав споживачів (споживчого або сервісного права) [5, с.26]. З даного приводу зазначимо, що договірні відносини за участю споживачів входять до предмету цивільного-правового регулювання, а тому виділення норм, що здійснюють регулювання правовідносини за участю споживачів в окремий кодифікований нормативний акт, призведе до дублювання норм цивільного законодавства. Враховуючи міжгалузеву специфіку інституту захисту прав споживачів, основним нормативно-правовим актом повинен залишатися Закон України «Про захист прав споживачів», включаючи в себе як цивільно-правове, так і адміністративне регулювання.

Варто зазначити, що на перший погляд Закон України «Про захист прав споживачів» дещо зміщує баланс прав і обов'язків на користь споживача, що в свою чергу нівелює принцип юридичної рівності сторін, закріплений у ЦК України. Однак, закріплені в законодавстві додаткові правові інструменти захисту прав споживачів за договором про надання послуг відіграють компенсаційну роль на користь первинно слабшої сторони – споживача, а також вони не ставлять у залежність чи підпорядкованість виконавця (надавача послуги) від споживача. Така компенсаційна функція вищевказаного Закону повинна застосовуватися як на стадії укладення, так і на стадії виконання договору про надання послуг.

Необхідність поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів» на динаміку договірних відносин підтверджується рішенням Конституційного Суду України в справі № 1-26/2011 від 10 листопада 2011 року № 15-рп/201, за конституційним зверненням громадянина. А. М. Степаненка щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, частини восьмої статті 18, частини третьої статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг). У даному рішенні суб'єкт права на конституційне звернення стверджував, що суди поширюють дію Закону (1023-12) лише на правовідносини, що виникають на стадії укладення договору споживчого кредиту. Органи виконавчої влади, навпаки, виходять з того, що дія Закону (1023-12) поширюється на правовідносини сторін договору споживчого кредиту не тільки на стадії його укладення, а й на стадії виконання. Так, Конституційний Суд України дійшов до висновку, що в аспекті конституційного звернення положення пунктів 22, 23 статті 1, статті 11 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року №1023-XII (1023-12) з наступними змінами у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України (254к/96-ВР) треба розуміти так, що їх дія поширюється на правовідносини між кредитором та позичальником (споживачем) за договором про надання

споживчого кредиту, що виникають як під час укладення, так і виконання такого договору [69].

Зазначене дає можливість визначити сферу застосування норм Закону України «Про захист прав споживачів» не тільки у правовідносинах, що впливають із договору споживчого кредиту, а й у всіх договорах про надання послуг загалом.

Таким чином, законодавство щодо захисту прав споживачів за договором про надання послуг сьогодні включає закони України, підзаконні нормативно-правові акти, міжнародні норми та вдосконалюється в напрямку гармонізації із законодавством Європейського Союзу.

1.2. Договір про надання послуг як споживчий договір

Розмежовуючи договори про надання послуг за суб'єктним складом, виділяють окрему групу договорів, замовником послуги в яких виступає споживач – фізична особа, яка потребує додаткового захисту як «слабша» сторона договору, що забезпечується нормами спеціального законодавства про захист прав споживачів. У науковій літературі такі договори називають споживчими договорами [70, с. 5] або договорами за участю споживача [71, с. 90]. З огляду на те, що дослідження найменування даного договору не є предметом нашого дослідження, зазначені найменування в межах нашої роботи будемо розглядати як тотожні.

Вивчаючи підходи до класифікації договорів, Г. А Осетинська зазначила, що вони не можуть відобразити всю різноманітність договорів споживчого характеру, оскільки останні можуть бути присутні в кожній класифікаційній групі. Крім того, споживчі договори виділяються законодавством в окремі види договорів не стільки за юридичними, скільки за суб'єктивно-вольовими критеріями [5, с.56].

З даного приводу також висловилося І. І. Банасевич, зазначаючи, що споживчі договори виділяються законодавством в окремий тип договорів не так за економічним чи юридичним, як за суб'єктним критерієм, та визначені потребою захисту «слабкої» сторони, не дивлячись на закріплення у цивільному законодавстві засад юридичної рівності суб'єктів цивільних правовідносин [72, с. 63].

Як уже зазначалося, основним нормативно-правовим актом, що регулює відносини за участю споживачів, визначає їх правовий статус і містить спеціальні способи захисту їх прав є Закон України «Про захист прав споживачів». Однак, зазначений Закон не містить визначення поняття споживчого договору та критеріїв його виокремлення. Натомість, у Законі визначаються права споживачів у разі порушення продавцем умов договору роздрібної купівлі-продажу (статті 8-10), договору про виконання робіт та про надання послуг (стаття 10), договору про надання споживчого кредиту (ст. 11).

Відсутність легального визначення поняття «споживчий договір» («договір за участю споживача») дало можливість науковцям сформулювати авторські підходи до його розуміння та визначення його ознак.

На думку Г. А. Осетинської, споживчим договором доцільно вважати правочин, за яким продавець, виготівник, виконавець, що є підприємцем, здійснює реалізацію товару, 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 [70, с. 8].

Юридичними ознаками споживчого договору, зазначає М. М. Гудима, є:

- 1) специфічний суб'єктний склад;
- 2) об'єкт договірних зобов'язань призначений виключно для особистих, домашніх, сімейних та інших потреб, не зв'язаних із здійсненням підприємницької діяльності;

- 3) публічно-правовий характер;
- 4) оплатний характер;
- 5) особливий порядок укладення [73, с. 11].

І. І. Банасевич вважає, що під споживчим договором слід розуміти правочин, за яким одна сторона (суб'єкт підприємницької діяльності) передає або зобов'язується передати товари у власність чи речі у тимчасове користування, надає послуги, а також виконує роботи іншій стороні (споживачеві), який придбаває, набуває, замовляє чи використовує (або має намір це зробити) майно (товар), результат робіт чи послуг для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних зі здійсненням ним підприємницької діяльності. До ознак споживчого договору науковець відносить: суб'єктний склад; мету, з якою придбавається, замовляється або використовується відповідний товар, робота чи послуга; покладення на підприємця переддоговірною обов'язку надати повну та достовірну інформацію про товари, роботи та послуги; наявність особливих способів захисту суб'єктивних прав споживачів та підвищену відповідальність підприємців у разі невиконання чи неналежного виконання споживчого договору [74, с. 79].

Свою позицію щодо споживчого договору навів і А. В. Федорончук, зазначивши, що основними кваліфікуючими критеріями для певного цивільно-правового договору як споживчого, необхідно вважати, на сам перед, особливий суб'єктний склад, а також специфічну мету, через яку укладається договір. Якщо в договорі серед сторін договору є фізична особа, яка укладає його з метою особистого (побутового) використання, то такий договір можна кваліфікувати як споживчий [75, с.46].

Поділяючи думки науковців, висвітлені вище, зазначимо, що при виділенні договору як споживчого, необхідно виходити із сукупності, насамперед, двох обов'язкових складових, а саме:

- суб'єктний склад. До суб'єктного складу потрібно віднести, з одного боку замовника – фізичну особу (споживача), а з другого боку, виконавця – суб'єкта підприємницької діяльності;

- мету, з якою укладається договір. Метою такого договору є задоволення особистої потреби, що не пов'язана з підприємницькою діяльністю.

Решта ознак споживчого договору, наведених науковцями, є наслідком специфіки правового регулювання відносин за участю споживача, закріплених у чинному законодавстві України. Відповідно всі інші ознаки споживчого договору, наведені науковцями, можна об'єднати в одну, визначавши її як «наявність додаткових гарантій захисту прав споживача як «слабшої» сторони договору, закріплених у Законі України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актах».

Стосовно поняття споживач як сторони споживчого договору, то в доктрині та законодавстві існує два підходи до його розуміння – йдеться про споживача в широкому і вузькому значенні.

Визначення поняття «споживач» у широкому значенні міститься в Законі України «Про ринок електричної енергії» від 13.04.2017 № 2019-VIII. Відповідно до вказаного закону, споживач – це фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання [76]. Тобто споживач у широкому значенні – це будь-який суб'єкт (фізична або юридична особа), яка придбаває товар, роботу або послуги для власного споживання.

Серед науковців також відкритим залишається питання можливості визнання споживачем юридичної особи, яка також може купувати, замовляти чи використовувати товари (роботи, послуги) для задоволення особистих потреб [74, с.77-78]. На нашу думку, підхід до розуміння споживача в широкому значенні є неприйнятним з огляду на те, що він нівелює принцип захисту «слабшої сторони» договору та компенсаційну роль нормативного регулювання захисту прав споживачів.

В обґрунтування цієї думки слід зазначити, що як юридична особа, так і фізична особа-підприємець є суб'єктами цивільних правовідносин, які здійснюють господарську діяльність, що попадає в площину цивільного, господарського, адміністративного та податкового правового регулювання.

Відповідно, обізнаність у процедурі укладення, зміни та розірвання цивільно-правових договорів, в силу діяльності зазначених суб'єктів, не дозволяє прирівнювати їх до фізичної особи - споживача, яка, гіпотетично, будучи недостатньо юридично обізнаною, ризикує, до прикладу, укласти договір з несправедливими умовами, отримати послугу неналежної якості чи піддатися нечесній підприємницькій практиці.

На основі вище викладеного вважаємо за доцільне підтримати концепцію, відповідно до якої споживачем, на якого поширюється законодавство про захист прав споживачів, є виключно фізична особа.

Зауважимо, що в Директивах ЄС розуміння споживача окреслюється індивідуально, у залежності від предмету регулювання. Так, Директивою Ради від 13 червня 1990 року «Про організовані туристичні подорожі, відпочинок з повним комплексом послуг та комплексні турне» (90/314/ЄЕС) [59], споживач вживається в широкому розумінні (споживач є як фізичною, так і юридичною особою), а в Директиві Європейського парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС» (2002/65/ЄС) споживач вживається у вузькому розумінні (споживач є виключно фізичною особою) [60].

Визначення споживача у вузькому розумінні також спостерігається в національному законодавстві Швеції, де надання послуг споживачу регулюється окремим законом – «Про надання послуг споживачам», «Konsumenttjänstlag (1985:716)». Параграфом 1а вказаного закону передбачено, що споживач є фізичною особою, що діє в основному для цілей, які знаходяться за межами бізнесу [77], тобто змістом поняття споживач не охоплюється фізична або юридична особа, яка діє з метою, пов'язаною з власною господарською діяльністю.

Поняття «споживач» знайшло своє закріплення у п. 22 ч. 2 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII, у відповідності до якого споживач – це фізична особа, яка придбаває, замовляє,

використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. З огляду на зазначене можна прослідкувати певну схожість підходів до розуміння споживача у Законі України «Про захист прав споживачів» та шведському законодавстві.

Г. А. Осетинська поняття «споживач» визначає як фізичну особу, яка придбаває, замовляє, набуває, використовує (має намір це зробити) товар, роботи, послуги для особистих, домашніх, сімейних, культурно-побутових та інших особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням професійних обов'язків найманого працівника [5, с.65]. Намагання науковця в запропонованій дефініції максимально розлого розкрити розуміння особистих потреб особи надмірно перевантажує саме визначення поняття «споживач».

Визначення споживача, закріплене у п. 22 ч. 2 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ, виключає з правового регулювання споживчим законодавством особу, яка виконує професійні обов'язки найманого працівника. Так, відповідно до п. 11 ст. 1 Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття», найманий працівник – фізична особа, яка працює за трудовим договором (контрактом) на підприємстві, в установі та організації або у фізичної особи [78].

Проте, у разі виконання особою професійних обов'язків найманого працівника, остання, замовляючи послуги, діє від власного імені. До прикладу, найманий працівник, замовляючи послугу перевезення, з метою прибути до місця відрядження, придбаває квиток від власного імені. Водночас особиста потреба особи добратися до відповідного місця та виконання професійного обов'язку найманого працівника прибути до відповідного місця призначення збігаються. За таких обставин правовий статус особи, яка виконує професійні обов'язки найманого працівника, не відрізняється від фізичної особи, так як на стадії укладення договору, так і на стадії його виконання найманий працівник

перебуває у статусі фізичної особи, а тому є «слабшим» учасником договірних відносин. Відповідно зазначені відносини повинні підпадати під дію приписів Закону України «Про захист прав споживачів».

Таким чином, виключення із правового регулювання споживчим законодавством особи, яка виконує професійні обов'язки найманого працівника, є помилковою, оскільки:

по-перше, визначити, чи особа замовляє послугу в особистих потребах, чи в якості найманого працівника – не видається можливим;

по-друге, особа, виконуючи функції найманого працівника, реалізовує також свої особисті потреби;

по-третє, особа, реалізуючи функції найманого працівника, укладає договори від свого імені як фізична особа, а тому, перебуває у статусі «слабшої» сторони в договірних відносинах.

З огляду на зазначене, споживач за договором про надання послуг, у розумінні законодавства про захист прав споживачів, це фізична особа, яка замовляє, або має намір замовити послугу, для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Відповідно, пропонуємо із п. 22 ч. 2 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ, виключити фразу: «або виконанням обов'язків найманого працівника».

Повертаючись до мети договору про надання послуг за участю споживача, слід наголосити, що вона полягає в отриманні послуги для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Власне, на практиці доведення мети отримання послуги часто є надскладним завданням. Окреслюючи ознаки, за якими можна встановити мету придбання продукції, Ю. Ю. Рябченко, запропонував п'ять презумпцій у залежності від першочергового призначення продукції та її використання:

1) коли продукція має своєю метою задовольняти виключно особисті потреби, то можна вважати, що продукція придбана для задоволення особистих потреб;

2) коли продукція призначена для задоволення особистих потреб та для виконання обов'язків найманого працівника, питання вирішується в залежності від певних обставин справи;

3) коли призначення продукції більше для підприємницької діяльності або для виконання обов'язків найманого працівника, позивач повинен довести, що він здійснив придбання даної продукції для особистих потреб, на пряму не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;

4) коли встановлено те, що продукція була використана для задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, то необхідно визнати, що така продукція придбавалась із відповідною метою;

5) коди доведено, що продукція використовувалась для задоволення особистих потреб, безпосередньо пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, то визнається, що вона придбавалась із вказаною метою, не дивлячись на її призначення [79, с.11-12].

Варто погодитися із позицією науковця, наголосивши, що вказані презумпції є логічними й послідовними у своєму взаємозв'язку й дозволяють, у разі виникнення спору, з'ясувати мету придбання продукції за договором. Такі презумпції у повній мірі підходять і для встановлення мети надання послуги за договором про надання послуг.

Контрагентом споживача у договорі про надання послуг є виконавець, тобто особа, яка надає послугу. У пункті 3 ч. 2 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» визначено, що виконавець - суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги. Відповідно до ч. 2 ст. 55 ГК України, суб'єктами господарювання є: 1) господарські організації - юридичні особи, створені відповідно до Цивільного кодексу України, державні, комунальні та інші підприємства, створені відповідно до цього Кодексу, а також інші юридичні особи, які здійснюють господарську діяльність та зареєстровані в установленому законом порядку; 2) громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які

здійснюють господарську діяльність та зареєстровані відповідно до закону як підприємці.

З урахуванням того, що діяльність із надання послуги можуть здійснювати підприємницькі та непідприємницькі юридичні особи, а також фізичні особи-підприємці, дефініція виконавця, яка закріплена у п. 3 ч. 2 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», є прийнятною для договору про надання послуги як споживчого. При цьому, у залежності від виду послуги, що надається за договором про надання послуг, право виконавця на здійснення діяльності з надання окремих видів послуг повинно підтверджуватися ліцензією (освітні, медичні, туристичні послуги, послуги перевезення та інші, що передбачені ст. 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» [80]) або, якщо виконавцем є фізична особа-підприємець, кваліфікація виконавця може бути підтверджена відповідним дипломом про отримання освіти (ст. 40 Закону України «Про освіту» [81], сертифікатом, свідоцтвом і ін. (юридичні (ст. 12 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» [82], освітні (ст. 58 Закону України «Про освіту») і ін.).

Охарактеризовані ознаки дозволяють розмежувати господарські договори про надання та договори про надання послуги за участю споживача. До прикладу договір перевезення вантажу може бути як споживчим, так і господарським. Якщо замовник є фізичною особою (споживачем) і укладає договір з метою перевезення вантажу не в підприємницьких цілях, то цей договір є споживчим. Якщо ж замовник за договором є суб'єктом господарської діяльності, то зазначений вище договір споживчим не є, навіть якщо він укладений з метою перевезення вантажу не в підприємницьких цілях. Таке розмежування договорів дає визначити випадки застосовування інституту захисту прав споживачів. Так, у разі участі в договірних правовідносинах споживача, він буде мати можливість захисту свого порушеного права із застосуванням норм Закону України «Про захист прав споживачів». Якщо порушення умов договору виконавцем, зокрема при наданні послуги неналежної якості, за участі суб'єктів господарської діяльності, останні, реалізуючи право на захист, мають можливість застосувати

положення розділу V ГК України «Відповідальність за правопорушення у сфері господарювання» [83, с. 48].

Варто зазначити, що якщо обидві сторони договору (споживач і виконавець) представлені фізичною особою, то такий договір не підпадає під дію норм Закону України «Про захист прав споживачів».

Для характеристики договору про надання послуг як договору за участю споживача, необхідним є доповнення окреслених ознак спеціальною, яка буде впливати із особливостей предмета досліджуваного договору. У зв'язку із цим необхідно розглянути існуючі у законодавстві та доктрині підходи до поняття «послуга».

Розуміння послуги досліджується як юридичними, так і економічними науками. Зважаючи на складність самого поняття, ні в науці, ні в нормативному регулюванні немає однозначного його визначення, як і немає переліку послуг. У міжнародній торгівлі розглядають понад 600 різновидів послуг, об'єднаних у такі класифікаційні групи:

- зв'язок;
- страхування;
- транспортне обслуговування з підрозділом на пасажирські та вантажні перевезення;
- мандрівки ділові та особисті;
- фінансові;
- будівництво;
- роялті та ліцензування;
- комп'ютерні, інформаційні послуги;
- послуги, такі як посередницькі, технічні, лізингові;
- персональні, культурні та рекреаційні послуги;
- послуги державних установ
- інші бізнес [84, с. 441].

Саме тому послуга, як об'єкт цивільних прав, була й залишається предметом активного наукового обговорення, наслідком якого є існування в

доктрині різноманітних дефініцій поняття послуги, визначення її правових ознак, підходів до поділу послуг на групи, встановлення класифікаційних критеріїв та характеристика окремих видів послуг. Окрім зазначеного, науковці наголошують на розбіжності в розумінні характеру правової природи послуги, розкритті її в розумінні: «послуга – це діяльність» та «послуга – це результат діяльності» [85, с.59].

Потрібно зазначити, що чинним ЦК України у ст. 901 глави 63 «Договір про надання послуг» дається визначення поняття договору про надання послуг, однак дефініція послуги не розкривається. Згідно із цією статтею 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. Виходячи зі змісту вказаної статті, сторона договору (виконавець) зобов'язується надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності.

Проте, як бачимо із процитованої вище статті, очевидним недоліком законодавчо закріпленого визначення договору про надання послуг є те, що законодавцем у самій дефініції вжито тавтологію, а саме повторення слова «послуга», уточнюючи вказане поняття: «споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності», що не в повній мірі відповідає нормотворчим правилам юридичної техніки.

На законодавчому рівні поняття послуги закріплено у Законі України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 року № 1023-XII. Згідно з п. 17 абз. 1 ст. 1 зазначеного закону, послуга – це діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб. Вважаємо, що така дефініція поняття «послуги» не в повній мірі відповідає сутності послуги як правової категорії. Слід зауважити, що надання (передача) визначеного договором

матеріального блага реалізується договорами купівлі-продажу, прокату, про виконання робіт та іншими, а не договорами про надання послуг, а тому поняття «послуга», закріплене у Законі України «Про захист прав споживачів», потребує вдосконалення.

Визначення послуги міститься і в Правилах надання послуг з технічного обслуговування й ремонту колісних транспортних засобів [86], за яким послуга - це результат безпосередньої взаємодії між виконавцем та замовником і внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб замовника. Окрім цього, у Законі України «Про соціальні послуги» [87] дано визначення поняття соціальної послуги як комплексу заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем, та здійснено їх класифікацію. Вказані визначення не дозволяють встановити розуміння сутності поняття «послуга», що може застосовуватися для розмежування договорів про надання послуг за участю споживача від інших договорів. Тим більше, що у майновому обороті послуги визначаються як економічне благо, яке розкривається економічною наукою як здійснення діяльності, тобто особливий різновид праці, або під послугами розуміють результат роботи, корисний результат діяльності [88, 146].

Розглянемо існуючі в доктрині підходи до розуміння поняття «послуга». О. С. Йоффе про договір щодо надання послуг з як: «про діяльність таких видів, які не отримують або не обов'язково повинні отримати втілення в матеріалізованому, а тим більше в упредметненому результаті» [89, с.419]. Відтак, поняття послуги розглядається як діяльність, що не має упредметненого результату.

На думку М. І. Брагінського, послуга – це дія, що дає користь, допомога іншому, в той самий час надаючи значення двом взаємозв'язаним складовим: меті, на досягнення якої послуга направлена (користь, допомога), і засобам досягнення цієї мети (здійснення тим, хто надає послугу, вчиняє дії) [90, с. 188].

Також до послуг відносять корисну діяльність, яка не утворює матеріальних цінностей, мається на увазі, що основним критерієм віднесення певної діяльності до послуг слугує невідчутний, невидимий характер вироблюваного в даній сфері продукту У послуги відсутній кінцевий результат. Юридичним підсумком послуги є момент завершення складових її дій. Фактичний підсумок пов'язаний з моментом прояву корисного ефекту зроблених дій [91]. Як зазначає В. В. Луць, корисний ефект послуги полягає не в певному відчутному матеріалізованому результаті, а в самому наданні послуги [92, с. 572].

Ф. П. Космін зазначив, що послуги – це певна діяльність, що не може бути пов'язаною зі утворенням речі (її відновлення, ремонт), однак яка сама собою породжує відповідне благо, що має споживчу вартість і через це стає об'єктом права [93, с.265]. Зазначений підхід підтримала В. В. Рєзнікова, вказавши, що послуга — певна діяльність, що не пов'язана зі утворенням речі (її відновленням, ремонтом тощо), але сама по собі створює відповідне благо, що має споживчу вартість та в силу своїх корисних властивостей може задовольнити певні потреби особи [94, с.235].

Відмежовуючи послугу від роботи за ознакою відсутності упредметненого результату, Д. І. Степанов визначає послугу «як різновидність об'єктів цивільних відносин, що виявляються у вигляді певної правомірної операції, тобто у вигляді ряду раціональних дій виконавця або в діяльності, що є об'єктом зобов'язання, та має нематеріальний ефект, нестійкий речовинний результат або упредметнений результат, пов'язаний з іншими договірними відносинами, що характеризується особливостями невіддільності від джерела, моментального споживання, здійсненності, неформалізованої якості» [95, с.135].

В. А. Васильєва висловила, що до послуг іноді відносять усі види корисної діяльності, яка не створює матеріальних цінностей. Особливою ознакою діяльності у цій сфері вчена виділила неможливість реально досягнути характер продукту, що створюється. Різноманітність послуг, у першу чергу, породжена їх характером, частина з яких призначена для особистого

споживання, частина – виробляється з метою отримання прибутку. З урахуванням економічних характеристик послуги її визначення науковець сформулювала так: «послуга – це різновид суспільного блага, за рахунок якого задовольняються потреби у результаті вчинення дій (здійснення діяльності) суб'єктом, у корисних властивостях якої і полягає суб'єктивний інтерес особи» [96, с.12].

Також В.А. Васильєва зазначила, що річ, як і послуга, є результатом діяльності людини зі створення благ, засобів задоволення своїх життєвих потреб. Саме в такій якості вони володіють спільною змістовною основою. Економічний зміст – споживча вартість як речей, так і послуг – полягає в можливості задоволення потреб людей. Таким чином, сутнісні характеристики речей і послуг із точки зору економічного змісту збігаються [97, с. 106].

Зазначений підхід поділяє і Р. М. Гейнц, яка визначає сутність послуги, як об'єкта цивільних прав через категорію «благо», що виявляється у здійсненні певної діяльності. «Послуга, як об'єкт цивільних прав, - зазначає Р. М. Гейнц, – це благо, що знаходить свій вияв у діях (діяльності) особи, яка їх (її) здійснює. Результат послуги – це корисний ефект дій послугонадавача, який є нетривалим у часі» [98, с.10]. Такої ж позиції щодо розуміння поняття «послуга» дотримується А. О. Гунда [99, с.10].

Дещо іншу позицію займає М. М. Гудима, яка вважає, що послугу можна визначити як специфічну діяльність, що виражається за допомогою здійснення дій, не заборонених чинним законодавством, з метою задоволення потреб суб'єктів цивільного права, яка містить корисний ефект у самій собі або спрямована на досягнення результату, який не має уречевленого характеру, тобто є нематеріальним і тому невіддільним від самої послуги [100, с.9]. Можемо припустити, що науковець мала на увазі, що нематеріальний результат, невіддільний від самої діяльності. Н. В. Федорченко наголошує на тому, що сама послуга є дією або сукупністю дій (діяльність), об'єднаних однією метою – створенням корисного ефекту [91, с.25].

Розкриваючи сутність послуги, А. А. Герц підкреслювала, що послуги є оригінальним в своєму роді і складним для усвідомлення. Проблема розуміння цивільно-правової послуги (як об'єкта цивільних прав) поки що відкрита, а доктринально і законодавчо послугу на даний час прийнято окреслювати через діяльність, дії [101]. Науковець запропонувала авторську дефініцію медичної послуги, визначивши її як дію (вчинок) працівників медичних підприємств, організацій або окремих уповноважених осіб, направлену на обслуговування потреб пацієнта, пов'язаних з покращенням стану його здоров'я або задоволення медико-естетичних потреб [102, с. 52].

Викладені вище положення свідчать про наявність у доктрині права різноманітних підходів до розуміння послуги як правової категорії, серед яких чітко виокремлюються дві такі концепції. Прихильники першої розглядають послугу як результат дії, визначаючи її через категорію «благо». Прихильники другої притримуються позиції, за якою послугу розглядають як дії чи діяльність, наділяючи їх корисністю («корисний ефект», «корисний результат»).

Для розуміння послуги через наведені терміни потрібно звернутися до словника української мови, за яким благо – це добро, щастя, достатки, вигоди, дари природи і т. ін., все те, чого потребує людина в житті [103]; ефект - результат, наслідок яких-небудь причин, сил, дій, заходів [103]; результат - остаточний, кінцевий підсумок якого-небудь заняття, діяльності, розвитку. Наслідок якої-небудь дії, якогось явища [103]. Враховуючи етимологію вищевказаних понять, їх застосування поєднується саме із моментом задоволення потреби особи, якій безпосередньо послуга надається, а тому розуміння послуги як «благо», «корисний ефект», «корисний результат» є за своїм змістом тотожними.

Враховуючи те, що під час надання послуги споживається дія, яка є корисною, тобто є здатною задовольнити потребу особи, якій послуга надається, вважаємо за необхідне підтримати позицію тих учених, які послугу визначають через категорію «дій» і, відповідно, вважаємо, що послугу слід розглядати як дії, наділені корисним результатом.

В юридичній літературі існує поділ послуг на «чисті послуги», «так звані послуги» та «послуги із змішаних договорів» [95, с. 194]. До «чистих послуг» відносяться послуги, які згруповані за ознакою відсутності речового результату, «так звані послуги», результат спостерігається, за певним виключенням, усі ознаки, характерні для «чистих послуг», оскільки при їх наданні може виникнути нестійкий уречевлений результат, для них є властивою відсутність ознаки невідчутності, у деяких випадках – моментального споживання. Що стосується «послуг із змішаних договорів», то вони надаються на підставі договору, який включає елементи різних договорів [104]. На нашу думку, такий поділ є правильним.

Зауважимо, що для виділення послуги з поміж інших об'єктів цивільних прав, недостатньо самого визначення поняття «послуга», тому необхідним є виокремлення певних ознак, які в своїй сукупності дають право стверджувати про віднесення об'єкта цивільних прав саме до послуги [105, с.115].

Ототожнюючи поняття робота й послуга, радянський науковець І. Л. Брауде стверджував, що «робота може полягати у виготовленні якої-небудь речі або в наданні послуг» [106, с.211]. Такий підхід видається суперечливим, адже робота і послуга є різними категоріями.

Відмінність роботи від послуги, насамперед, полягає в тому, що:

1) результат роботи завжди виражається в матеріальній формі, наділений відповідними характеристиками і він є прогнозований, послуга – виражається у нематеріальній формі, досягнення результату не є обов'язковою умовою (конститутивною ознакою);

2) робота віддільна від виконавця, частина роботи може бути виконана іншою особою (підрядник, субпідрядник), послуга невіддільна від її виконавця;

3) результатом роботи є новостворений (видозмінений) об'єкт, який може бути залучений у майновий оборот, тоді як у процесі надання послуги результат можна визначити як корисний ефект.

Обґрунтовувавши необхідність законодавчого закріплення нового типу договору – договору про надання послуг, на необхідності розмежування робіт і

послуг наполягав Є. Д. Шешенін [107, с. 64]. У своїх працях науковець виокремлював такі ознаки послуги: а) це діяльність особи (юридичного або фізичного), що надає послугу; б) надання послуги не залишає речового результату; в) корисний ефект послуги (діяльності) споживається в процесі надання послуги, а споживна вартість послуги зникає [107, с. 63].

До характерних ознак послуг В. А. Васильєва відносить: 1) перетворювальну, корисну роль діяльності, що має майнову цінність; 2) досягнення результату неможливо гарантувати; 3) невіддільність процесу надання послуги від послугонадавача, а корисного ефекту від послугоотримувача; 4) безповоротність; 5) неповторність; 6) ексклюзивність; 7) протяжність у часі [97, с. 122].

І. В. Венедіктова зазначає, що послугам як таким притаманні такі загальні риси: 1) надаються, як правило, при безпосередньому прямому контактному спілкуванні; 2) мають нематеріальний характер; 3) невід'ємні від суб'єктів надання послуг; 4) неможливі для нагромадження та перерозподілу; 5) виконуються нерозривні дії з її виконання та споживання, що здійснюється одномоментно в одному акті; 6) через складний зміст характеризується непостійною якістю; 7) має тривалий характер; 8) характеризується чіткою адресованою спрямованістю [108, с.51].

До основних характеристик послуги як цивільно-правової категорії Р. М. Гейнц відносить те, що: 1) послуга є благом, вартість якого підлягає оцінці; 2) послуга знаходить свій вияв в діях (діяльності) послугонадавача; 3) послуга споживається в процесі її надання; 4) результат послуги – це корисний ефект дій послугонадавача, який є нетривалим у часі [98, с. 9-10].

Г. Ю. Шаркова виокремила характерні ознаки послуги, зокрема вони:

- 1) мають нематеріальний характер, а їх результат не набуває уречевленого вигляду;
- 2) тісно пов'язані з особою виконавця та процесом вчинення ним певних дій (здійснення певної діяльності);

3) не збігаються із самими діями (здійсненням діяльності) виконавця, а існують як окреме явище – певне нематеріальне благо;

4) корисний ефект від наданої послуги [88, с. 125].

Відповідно до тлумачного словника, послуга – це: 1) дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; 2) діяльність підприємств, організацій та окремих осіб, виконувана для задоволення чийх-небудь потреб; обслуговування [103].

Проаналізувавши положення ст. 901 ЦК України, можна стверджувати, що послуга, розуміється у ній як «дія» або «діяльність» (надати послугу означає «вчинити дію», «здійснити діяльність»). Враховуючи викладене, варто зазначити, що послугою може бути виключно активна дія, яка приносить певний корисний для отримувача послуги ефект чи корисний результат.

Звертаючись до змісту поняття послуга, потрібно вказати на ту обставину, що С. Ємельянчик висловив сумнів щодо висловлювань, відповідно до яких послуга як об'єкт зобов'язання може бути лише в активній формі (власне сама дія), але й у пасивній, формі (тобто утримання від дій) послуга існувати не може [109, с.106]. В. В. Резнікова зазначила, що поняття дії (діяльності) доцільно трактувати ширше, так як на практиці абсолютно можливі випадки, коли надання і, відповідно, споживання послуги може відбуватися й за бездіяльності виконавця [85, с.65]. На нашу думку, для розширеного тлумачення поняття послуги, яке, окрім активних дій, буде охоплювати й пасивну поведінку виконавця (бездіяльність), не має достатніх правових підстав, позаяк послуга розглядається у невід'ємній єдності корисного ефекту та дій, що йому передували. З огляду на зазначене, дискусійним є і твердження щодо наявності уречевленого результату при наданні послуги. Варто погодитися із Н. В. Федорченко, яка зауважила, що тлумачення послуги через результат діяльності у відриві від самої діяльності є непродуктивним, оскільки наявність відокремленого результату виступає конститутивною ознакою договірною типу з виконання робіт, що може призводити до їх невинновданого ототожнення на практиці [110, с. 170].

У той же час підхід, відповідно до якого віднесення до зобов'язань про надання послуг тільки тих, які взагалі не мають корисного результату, що набуває уречевленої форми, потребує додаткової аргументації. Так, консультацію в усній формі окремі автори вважають послугою, а у письмовій – уже підрядом (зобов'язанням з виконання робіт) [104]. Так само очевидно є хибна думка, що взаємні зусилля сторін у формуванні корисного ефекту діяльності, які супроводжуються певним кінцевим результатом (видачею диплома про освіту), відповідає юридичній конструкції підряду, а не послуг [111, с. 42]. Не викликає сумнівів той факт, що результатом надання освітньої послуги є набутті знання, вміння й навички, а не диплом, який підтверджує наявність в особи відповідних компетенцій.

Таким чином, з урахуванням вищезазначених поглядів науковців, відмежовуючи послугу як об'єкта цивільних прав від результату робіт, необхідно відзначити те, що при наданні послуги досягнення певного кінцевого результату не є обов'язковим, на відміну від результату роботи, який завжди набуває матеріалізованої форми, та те, що у більшості випадків корисний ефект послуги споживається у момент її вчинення. Уречевлений результат послуги, у свою чергу, є формою вираження процесу її надання, а не результатом наданої послуги. До прикладу, надання юридичних послуг шляхом проведення консультацій, вивчення документів, законодавства та судової практики, результатом таких дій може бути документ у формі позовної заяви. Проте позовну заяву результатом надання юридичної послуги важко назвати, оскільки отримавши корисний ефект у його матеріальному вираженні, особа в змозі захистити своє порушене право в суді шляхом звернення до суду з цією позовною заявою. Таким чином, кінцевим результатом для споживача юридичної послуги є захист порушеного права в суді шляхом задоволення позову, що не може бути гарантовано, а не сам матеріально виражений документ. Іншим прикладом може слугувати медична послуга із встановлення протезу ноги, кінцевим результатом якої є можливість споживача повноцінно пересуватися, а не наявність самого протезу. При цьому дії лікаря спрямовані саме на адаптацію

протезу для зручного використання пацієнтом, а не його виготовлення і передача останньому.

Вищевикладені положення дозволяють визначити послугу як дії виконавця, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення, спрямовані на задоволення потреб особи.

Особливістю послуг є те, що при наданні більшості послуг корисний результат споживається безпосередньо в процесі їх надання (наприклад, послуги репетитора, відвідання концерту тощо). Натомість, існують послуги надання яких може супроводжуватися збереженістю впродовж нетривалого часу корисного ефекту (наприклад, перевезення вантажу, пасажирів тощо).

Крім цього, суспільна корисність дій може полягати у них самих, незалежно від їх результату. Наприклад, консультація фахівця є корисною як така, незалежно від використання отриманої інформації в майбутньому. Зокрема, консультації та інші послуги адвоката, незалежно від того, чи скористалася особа його консультацією, визнаються об'єктом цивільного права. Таке ж значення мають інформаційні, розважальні, консультаційні, просвітницькі та інші послуги.

З огляду на зазначене, ознаки послуг можна розділити на загальні, які притаманні усім послугам, та спеціальні, якими наділені окремі види послуг.

До загальних ознак послуг потрібно віднести:

- 1) наявність корисного результату, наділеного критерієм якості;
- 2) невід'ємність від виконавця.

До спеціальних ознак послуг необхідно віднести:

1) відсутність уречевленого результату. За цією ознакою послуги можна поділити на дві групи: – послуги, у яких уречевлений результат відсутній (репетиторські, концертні та ін.); – послуги, у яких уречевлений результат є нетривалим у часі (перукарські, послуги хімчистки та ін.);

2) споживання в момент надання послуги. За цією ознакою послуги можна поділити на дві групи, зокрема: - ті, які повністю споживаються в момент надання послуги (послуга масажу, медична, туристична, готельна та ін.); - ті, у

яких споживається результат після надання (перукарська, освітня, послуги салону краси та ін.);

3) неможливість гарантування досягнення кінцевого результату. За цією ознакою послуги можна поділити на дві групи, а саме: - ті, у яких гарантування результату є взагалі неможливим (освітня, медична, юридична та ін.); - ті, у яких гарантування результату є можливим (перукарська, послуги салону краси та ін.).

Таким чином, можна стверджувати, що кожна спеціальна ознака може виступати критерієм поділу послуг на дві підгрупи, які формуються за принципом повноти її прояву. Відповідно до цього принципу в одну групу потрапляють послуги, у яких ця ознака проявляється абсолютно повно, у другу - ті, для яких ця ознака не є притаманною або її прояв є мінімальним.

Із врахуванням наведеного, пропонуємо п. 17 абз. 1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» викласти в такій редакції: «послуга – дії виконавця, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення, спрямовані на задоволення особистих потреб споживача».

Важливим для розуміння поняття «послуга» є процес її надання та корисний результат, який наділяється критерієм якості. При невідповідності послуги критерію якості виникає можливість застосування захисту порушеного права на отримання належної послуги.

У юридичній літературі зазначають те, що якість виконаної послуги - одна з істотних умов договору про надання послуг, а також що якість послуги — найважливіша характеристика предмету договору [112, с.123]. Концепція якості різнопланова й включає усі характерні ознаки послуги, а саме: технічні та інші характеристики, рівень передпродажної підготовки, супровід послуги в процесі її надання, просування на ринку й забезпечення її престижності в конкурентному середовищі. Інструментом, який гарантує відповідність якості послуг вимогам нормативно-технічної документації, є ліцензування, сертифікація та стандартизація. На законодавчому рівні в Україні врегульовано питання стандартизації Законом України «Про стандартизацію», ліцензування – Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності» [80].

І. Б. Утехін вказував, що якість послуги – це відповідність її назві, критеріям, що містяться в договорі, нормативному акті чи звичаях ділового обороту. Зазначив, що якість послуги - це умова, яка притаманна будь-якій послугі, на відміну від її результату (ефекту), який не завжди може бути гарантований в силу характеру послуги. Також науковець вказує, що якість послуги, яка надається споживачеві, може визначатися трьома способами: 1) у нормативних актах; 2) у договорі; 3) у рекламі [113, с.61].

Н. В. Федорченко виділила три основні підходи до питання якості послуг: 1) якість надання послуг необхідно пов'язувати з фактом досягнення (або недовсягнення) певного результату; 2) якість надання послуг слід визначати через оцінку лише поведінки (дій, операцій, діяльності) виконавця; 3) якість надання послуг в одних випадках визначатиметься через досягнення (або недовсягнення) передбачуваного результату, а в інших – необхідно піддавати оцінці тільки поведінку виконавця (залежно від конкретних обставин виконання певного зобов'язання) [91, с.24].

Як бачимо, викладені трактування якості послуги дають підстави для висновку, що якість послуги безпосередньо залежить від якості її надання. Відповідно, з урахуванням існуючих у доктрині підходів до розуміння сутності поняття «якість послуги», її можна визначити як властивість, яка полягає у відповідності корисного результату послуги, критерію, встановленому в договорі та/або нормативно-правовому акті, яким визначаються її характеристики.

При цьому, як засвідчує судова практика, зловживання правом щодо якості надання послуг може проявлятися із боку споживача. Так, у цивільній справі № 1522/19947/12 позивач звернулася до суду із позовом, у якому просила стягнути з відповідача на її користь 480,0 гривень за сплачені матеріали, а також моральну шкоду в розмірі 5000,0 гривень. Позов вмотивований тим, що позивач звернулася до відповідача з метою отримання перукарських послуг з фарбування волосся. За твердженням позивача, фарбування волосся виконано неякісно та не відповідало обраному нею попередньо кольору, при цьому сама процедура зайняла 3 години 20 хвилин, замість обумовлених 2-х годин 30-ти

хвилин, що призвело до її запізнення на призначену ділову зустріч. Також позивачка стверджувала, що використані під час фарбування матеріали стали причиною виникнення в неї подразнення у вигляді почервонінь та свербіжу в зоні потилиці та скронь голови. Таким чином, відповідачем порушено ст.4 Закону України «Про захист прав споживачів», у зв'язку із чим позивачка звернулася до суду за захистом своїх прав. Втім, під час судового розгляду справи, належних свідчень цього або інших доказів, що могли б переконливо підтверджувати вказані обставини, суду надано не було, у результаті чого в задоволенні позову було відмовлено [114]. Приймаючи вищевказане рішення, суд виходив із недоведеності споживачем порушення договору про надання послуг у частині надання неякісної послуги, а тому прийняв правомірне рішення.

Відповідно, нормативне закріплення критеріїв якості послуги є важливим не тільки для розуміння сутності послуги, а й для уникнення зловживань як з боку споживача, так і з боку виконавця.

Підсумовуючи вищенаведене, договір про надання послуг за участю споживача можна визначити як правочин, за яким споживач - фізична особа замовляє для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності у виконавця – суб'єкта господарської діяльності послугу, що є діями, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення.

Вищенаведене дає можливість виділити ознаки договору про надання послуг з участю споживача:

- 1) предмет договору – послуга, що є діями, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення;
- 2) суб'єктний склад договору, який складають замовник(споживач) – фізична особа та виконавець (особа, яка надає послугу) – суб'єкт господарської діяльності;
- 3) мета укладення договору – задоволення особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності;

4) наявність додаткових гарантій захисту прав споживача як «слабшої» сторони договору, закріпленого в Законі України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актах.

Додатково звернемо увагу на те, що законодавець до договорів про надання послуг відносить також і договори газопостачання, електропостачання і водопостачання. У цьому контексті варто навести міркування В. В. Луця, який під предметом договору постачання енергетичних та інших ресурсів через приєднану мережу розуміє електричну енергію у вигляді електричного струму та теплову енергію у вигляді пари або гарячої (перегрітої) води, які є товарною продукцією, призначеною для купівлі-продажу [115, с. 287]. Такої позиції дотримується й Р. М. Гейнц зазначаючи про помилковість з юридичної сторони відносити постачання електроенергії, газу, тепла до послуг. За своєю природою вони не є послугами, адже у іншому випадку придбання будь-якого товару необхідно буде розглядати як послугу з його передачі [98, с.13]. Таким чином, достатніх правових підстав для кваліфікації договорів електро-, газо-, тепло-енерго- та водопостачання як договорів про надання послуг немає.

Важливим для розуміння договору про надання послуг за участю споживача є порядок його укладення та визначення істотних умов цього договору.

Під поняттям «укладання договору» розуміють зустрічні договірно-процедурні дії двох або більше осіб стосовно узгодження умов договору, які збігаються з їх справжніми намірами та економічним інтересам, а також належне правове оформлення договору (надання цим умовам певної форми) як правового акта [116, с. 57].

Як зазначає В. А. Васильєва, зміст правовідношення, що виникає внаслідок укладення договору, залежить від конкретних договірних типів, але для тієї чи іншої групи договірних зобов'язань, які об'єднані спільним об'єктом, є ряд умов, що створюють конститутивну ознаку договірного типу [117, с. 80].

Відповідно до положень ст. 627 ЦК України фізичні та юридичні особи самостійно вирішують питання про укладення договору, про вибір контрагента, а

також вільно визначати умови майбутнього договору. Відповідно до загального правила, закріпленого у ч. 1 ст. 638 ЦК України, укладеність договору виходить із досягнення сторонами згоди з усіх його істотних умов.

Н. В. Федорченко зазначає, що умовами договору необхідно вважати як ті положення, що імперативно вимагаються для їх встановлення законодавцем (наприклад, ч. 1 ст. 982 ЦК України), так і ті, що пропонуються до узгодження однією зі сторін договору. Адже і в першому, і в другому випадках сторонам необхідно конкретизувати свою поведінку [116, с.57].

Відповідно до частини 1 ст. 638 ЦК України, договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору. Істотними умовами договору є умови про предмет договору, умови, що визначені законом як істотні або є необхідними для договорів даного виду, а також усі ті умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди.

Як вбачається із наведеного, законодавець виділяє чотири групи істотних умов договору: умови про предмет; визнані істотними законом; такі, що визначаються характером договору; умови, відповідно до яких, за заявою однієї зі сторін необхідно досягнути згоди. Це значить, що ЦК України не встановлює загального для всіх договорів переліку істотних умов, вони встановлюються в залежності від характеру певних видів договорів, оскільки коло істотних умов може бути різноманітним залежно від виду договору й конкретних особливостей взаємовідносин сторін [117, с. 81].

Також доцільно вказати, що в юридичній літературі зміст зобов'язання розкриваються через права та обов'язки його учасників, а зміст договору як правочину через умови договору. Найбільш широке поширення дістав поділ умов договору на три групи: істотні, звичайні і випадкові [117, с.81].

Водночас варто зазначити, що науковцями піддано критиці поділ договірних умов на істотні, звичайні та випадкові, як такий, що не має практичного значення, виходячи з того, що відсутність єдності критерію поділу умов договору на згадані вище види призводить до негативного результату, а

саме: одні й ті самі умови належать до різних видів, що створює плутанину [116, с. 58].

Аналізуючи законодавство, що визначає перелік істотних умов для окремих видів договорів про надання послуг, треба зазначити, що ст. 20 Закону України «Про туризм» передбачено 12 істотних умов договору на туристичне обслуговування, ст. 12 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» передбачено 8 істотних умов договору про надання житлово-комунальної послуги, ст. 50 Закону України «Про автомобільний транспорт» передбачено 6 істотних умов договору про перевезення вантажу.

Досліджуючи істотні умови договорів, що визначені окремими нормативними актами І. І. Зазуляк звертає увагу на те, що в нормативно-правових актах деякі істотні умови договору з класичних цивілістичних позицій не можна назвати такими, оскільки вони є частинами договору як документа, але не є істотними умовами договірної правочину [118, с. 228]. До таких І. І. Зазуляк відніс умову «обов'язки сторін», зазначивши, що підміна в законодавстві істотних умов договору обов'язками сторін, що існує у деяких актах законодавства, не є прийнятною. Це може призвести до негативних наслідків у правозастосуванні. Адже при недосягненні згоди за істотними умовами договір є неукладеним, а при невиконанні обов'язку договір є укладеним, але сторона, що не виконала зобов'язання, може бути примушена до виконання, та на неї може бути покладена цивільно-правова відповідальність [118, с. 232].

Варто зазначити, що п. 3 ч. 3 ст. 12 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» до істотних умов договору про надання житлово-комунальної послуги віднесено права і обов'язки сторін, що з урахуванням наведеної позиції І. І. Зазуляка є не обґрунтованим. Щодо такої умови договору як відповідальність сторін за порушення договору (п. 4 ч. 3 ст. 12 Закон України «Про житлово-комунальні послуги»), то Р. М. Гейнц вказала, що зазначена умова не може належати до істотної з огляду на те, що відповідно до ст. 526 Цивільного кодексу України зобов'язання має виконуватися належним чином відповідно до

умов договору та вимог зазначеного Кодексу, інших актів цивільного законодавства, а за відсутності таких умов та вимог — відповідно до звичаїв ділового обороту або інших вимог, що звичайно ставляться. При порушенні договірною зобов'язання цивільно-правова відповідальність покладається на сторону, яка порушила зобов'язання [119, с.77].

Таким чином, законодавче розширення переліку істотних умов договору не є обґрунтованим, так як у переважній більшості немає достатніх правових підстав називати їх істотними, оскільки за своєю сутністю вони такими не є, а відсутність погодження сторонами хоча б однієї з істотних умов, відповідно до ч. 1 ст. 638 ЦК України, має наслідком неукладеність договору.

Різні підходи до визначення переліку істотних умов договору про надання послуг існують і в доктрині права. Так, А.В. Устінський вважає, що істотними умовами договору про надання готельних послуг є умови про предмет та ціну [120, с.4]. У залежності від специфіки послуги, науковці також відносять до істотних умов умову про строк договору. М.М. Гудима визначає істотні умови договору про надання туристичних послуг, якими пропонує вважати: предмет договору, ціну договору, строк договору [73, с.5]. Р. М. Гейнц, відносить до переліку умов про надання комунальних послуг предмет договору (перелік комунальних послуг, які послугонадавач зобов'язується надавати замовнику), строки надання окремих комунальних послуг та ціну договору та порядок оплати, періодичність [98, с.6]. У.П. Гришко до істотних умов договору перевезення пасажирів та багажу відносить також перевізну плату, якість та строк [121, с.121]. Ю.А. Чмихов до істотних умов договору про надання ріелторських послуг відносить умову про предмет та ціну, а умову про строк виконання договору вважає, що слід відносити до істотних, коли сторона договору бажає обов'язково визначити її в договорі [122, с.126].

Як слідує з викладеного, більшість науковців, окрім предмету договору, до істотних умов відносять ще й ціну та строк, що характерно для господарських договорів (ч. 3 ст. 180 ГК України). У виключних випадках перелік істотних

умов розширюється, що обґрунтовується науковцями специфікою послуги, що надається споживачу.

На думку Н.В. Федорченко, група договорів про надання послуг у переважній своїй більшості містить лише одну істотну умову – умову про їх предмет, а досягнена між сторонами згода стосовно предмета договору про надання послуг вказуватиме на укладеність такого договору [116, с.57]. До єдиної істотної умови договору відносять умову про предмет, також науковці, що досліджували окремі види договорів про надання послуг, зокрема А. А. Герц вказала, що істотною умовою договору про надання косметологічних послуг є предмет – послуга в пластичній хірургії [123, с. 157]. В. М. Богославець зазначив, що при дослідженні умов договору про надання правових послуг, єдиною об'єктивно-істотною умовою договорів про надання правових послуг є предмет договору – дії фактичного та юридичного характеру [124, с. 6].

Тому, визначаючи умови договору про надання послуг за участю споживача як істотні, варто погодитися із позицією В. А. Васильєвої про те, що для стабільності інституту договору доцільно переглянути ст. 638 ЦК України і визначитися з єдиною для всіх видів договорів істотною умовою – умову про предмет [125, с.11].

На нашу думку, позиція щодо визначення єдиною істотною умовою будь-якого договору умови про предмет є пріоритетною і щодо договорів про надання послуг за участю споживачів. Водночас, у виключних випадках, спеціальний закон може встановлювати додаткові вимоги до договору про надання послуг (обов'язкове включення в договір певних умов), які не є істотними, оскільки не потребують узгодження.

Зауважимо, що на противагу істотним умовам договору, як таким, без погодження яких договір вважається неукладеним, Закон України «Про захист прав споживачів» виділяє поняття несправедливих умов договору. Законодавча регламентація несправедливих умов договору знайшла своє відображення у ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів». Відповідно до положень частин 1 і 2 зазначеного Закону продавець (виконавець, виробник) не повинен

включати в 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. Позитивною для споживача є передбачена ч. 4 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів» вказівка на не вичерпний перелік несправедливих умов договору.

У частинах 5, 6 та 7 Закону України «Про захист прав споживачів» законодавець зазначає, що якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним. У разі коли зміна положення або визнання його недійсним зумовлює зміну інших положень договору, на вимогу споживача: 1) такі положення також підлягають зміні або 2) договір може бути визнаний недійсним у цілому. Положення, що було визнане недійсним, вважається таким з моменту укладення договору. Якщо до положення вносяться зміни, такі зміни вважаються чинними з моменту їх внесення.

Проте, судова практика засвідчує, що суди не завжди враховують приписи ст.18 Закону України «Про захист прав споживачів» при прийнятті рішень. Так, у справі №754/15114/16-ц судами першої та апеляційної інстанції відмовлено в задоволенні позову за позовом Споживача до Приватного акціонерного товариства «МТС Україна» про захист прав споживачів. У ході розгляду справи судами встановлено, що у відповідності до довідкової інформації про надані послуги, у період з 24.10.2016 по 26.10.2016 за номером телефону Споживача, який належить позивачу, зафіксовано 3 події користування послугою «Мобільний інтернет - передача даних у роумінгу», а саме: 24.10.2016 загальним обсягом 321 Кб, 26.10.2016 р. о 14 год. 35 хв. загальним обсягом 5, 55 Мб та о 14 год. 41 хв. загальним обсягом 7, 21 Мб. У зв'язку з вказаним заборгованість позивача за користування вказаною послугою складає 4 050 грн. з урахуванням податку та збору. Варто зазначити, що судом, у ході розгляду справи не з'ясовувалося, чи така оплати за надану послугу є справедливою і чи реально надані послуги є настільки затратними для надавача такої послуги [126, 127].

Згідно з ч. 2 ст. 638 ЦК України, договір укладається шляхом пропозиції однієї сторони укласти договір (оферти) і прийняття пропозиції (акцепту) другою стороною. Частиною 1 ст. 640 ЦК України встановлено, що договір є укладеним з моменту одержання особою, яка направила пропозицію укласти договір, відповіді про прийняття цієї пропозиції.

Для набуття офертою юридичної сили, оферта повинна відповідати певним умовам, зокрема: має бути направленою одній або декільком особам; виражати бажання певної особи укласти договір; містити істотні умови договору. У разі відсутності однієї з умов у змісті пропозиції про укладення договору, оферта не вважатиметься дійсною, що у свою чергу не зумовлює собою виникнення прав та обов'язків для оферента [128, с. 81].

У споживчих договорах про надання послуг оферту може зробити як виконавець, так і споживач. Оферта може бути направлена як конкретній особі, так і невизначеному колу осіб (публічна оферта).

В ч. 1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ закріплено, що споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого й компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію не вважається рекламою. Таким чином, споживач, як слабша сторона договірних відносин, наділяється правом на отримання інформації про послугу, яку він має намір замовити до укладення договору про надання послуг.

Відповідно до положень статей 642 та 646 ЦК України, акцепт повинен бути повним і безумовним. Якщо особа, яка одержала пропозицію укласти договір, у межах строку для відповіді вчинила дію відповідно до вказаних у пропозиції умов договору (надала послуги, сплатила відповідну суму грошей тощо), яка засвідчує її бажання укласти договір, ця дія є прийняттям пропозиції, якщо інше не вказане в пропозиції укласти договір або не встановлено законом. Відповідь про згоду укласти договір на інших, ніж було запропоновано, умовах є

відмовою від одержаної пропозиції і водночас новою пропозицією особі, яка зробила попередню пропозицію.

На нашу думку, особливістю укладення договору про надання послуг за участю споживача є те, що виконавець (особа, яка надає послугу) не може відмовити в укладенні відповідного договору без обґрунтування об'єктивної неможливості його укладення. Враховуючи необхідність усунення дискримінації споживача з боку суб'єктів надання відповідних послуг, відмова виконавцем в укладенні договору про надання послуг повинна бути обґрунтованою.

Також необхідно зазначити, що договори про надання послуг за участю споживача можуть укладатися як договір приєднання чи типовий договір.

Поняття договору приєднання об'єднує в єдиний вид ті договори, які були укладені шляхом приєднання однієї зі сторін до умов договору, які визначені другою стороною в формулярах або інших стандартних формах.

М. М. Топоркова вказує, що критерієм виділення договору приєднання з усіх цивільно-правових договорів, є не природа зобов'язань, що виникли як це має місце при диференціації договірних зобов'язань, та не характер діяльності однієї із сторін (публічний договір), а спосіб укладення договору [129, с. 711].

М. М. Гудима вказала, що щодо укладення договору про надання туристичних послуг, особливість пропозиції проявляється також і в тому, що зазначений договір у більшості випадків укладається в порядку, встановленому для договорів приєднання (передусім це стосується попередньо сформованої туроператором комплексної туристичної послуги), оскільки вимоги щодо змісту умов, зазвичай, закріплено в шаблонних договорах, розроблених туроператором (турагентом) [128, с. 81].

Виходячи із закріпленого у ст. 634 ЦК України поняття договору приєднання, можна зробити висновок про те, що сутність договору приєднання полягає в: 1) визначенні умов вказаного договору у спеціальних стандартних формах чи формулярах; 2) формулюванні умов договору тільки однією стороною; 3) можливості укладення зазначеного договору тільки шляхом приєднання до запропонованого договору в цілому.

Виділяють такі ознаки договору приєднання: стандартизована форма закріплення договірних умов; спосіб укладення договору – на підставі приєднання до запропонованих умов договору в цілому; відсутність у другій сторони можливості брати участь у розробленні договірних умов [130, с. 711].

Таким чином, сторона договору сама вирішує приєднатися до такого договору в цілому або не приєднуватися до нього. З позиції загальнотеоретичних понять, такий стан справ обмежує права сторони, що приєднується, але суттєво спрощує процедуру укладання договору та оформлення договірних відносин [129, с. 82]. С. М. Бервено, негативно оцінюючи договір приєднання, вказував на те, що умови договору не обговорюються сторонами, коли хтось із них – монополістичний суб'єкт, пропонує своєму контрагенту напрацьований нею «формуляр» договору і контрагентові залишається прийняти запропоновані йому умови: «приєднатися» до них або відмовитися від укладення договору [131, с.110-111].

Виходячи із наведеного, неможливість погодження умов договору в момент його укладення видається порушенням свободи договору. Проте, не маючи можливості змінювати умови договору під час його укладення, споживач, за необхідності, може скористатись можливістю визнання певної умови або умов договору несправедливими, у відповідності до статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів».

Також споживчий договір про надання послуг за участю споживача може бути укладений на підставі типового (примірного) договору. Як зазначила Н. В. Федорченко, у національному законодавстві України залишилися певні своєрідні нормативно-правові акти в сфері договірних відносин з надання послуг, як типові та примірні договори. На думку науковця, головне призначення цих джерел полягає, в наявності потреби держави встановлювати де це необхідно, бажану модель поведінки визначених учасників договірних зобов'язання, а також полегшити процедуру укладання певних договорів із надання послуг [132, с.184]. При цьому до типового договору можуть включатися як обов'язкові, так і необов'язкові рекомендаційні положення, що не

позбавляє типовий договір ознак нормативності, якщо він затверджений компетентним органом та зареєстрований як нормативно-правовий акт [132, с. 185].

Відповідно до ч. 1 ст. 630 ЦК України, договором може бути встановлено, що його окремі умови визначаються відповідно до типових умов договорів певного виду, оприлюднених у встановленому порядку. Тобто певні договори про надання послуг за участю споживача необхідно укладати з врахуванням типових умов, якщо така обов'язковість передбачена нормативно-правовим актом, яким затверджено ці умови.

Проблемним в укладенні цивільно-правових договорів у формі типового договору є неможливість як споживача та і виконавця впливати якимось чином на такі умови. У даному випадку, споживач, у разі укладення такого договору, як і з договором приєднання, має можливість визнання певної умови або умов договору несправедливими у відповідності до статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів».

ЦК України також передбачає таку договірну конструкцію як договір на користь третьої особи. Відповідно до ч. 1 та 2 ст. 636 ЦК України, договором на користь третьої особи є договір, у якому боржник зобов'язаний виконати свій обов'язок на користь третьої особи, яка встановлена або не встановлена у договорі. Виконання договору на користь третьої особи може вимагати як особа, яка уклала договір, так і третя особа, на користь якої передбачено виконання, якщо інше не встановлено договором або законом чи не впливає із суті договору.

Необхідно зазначити, що договір про надання послуг за участю споживача може бути укладений у відповідності до приписів статті 636 ЦК України як договір на користь третьої особи. Фізична особа за даним договором може виступати як замовник послуги, так і третя особа, на користь якої укладено договір.

Звісно, у такому договорі, споживач, будучи замовником послуги, не може замовляти послугу на користь юридичної особи чи фізичної особи-

підприємця, оскільки у такому разі відсутній факт задоволення особистих потреб особи, непов'язаної із здійсненням підприємницької діяльності, а тому вказана договірна конструкція втрачає ознаки споживчого договору.

Проте, у разі замовлення послуги суб'єктом господарювання на користь третьої особи – фізичної особи, яка отримає послугу в особистих потребах, непов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, на нашу думку, на таку третю особу поширюється статус споживача у відповідності до приписів Закону України «Про захист прав споживачів».

Як зазначає О. Я. Кузьмич, договір на користь третьої особи можна розглядати як підставу виникнення зобов'язання, що може створювати для третьої особи права щодо боржника (ст. 511 ЦК України), як модель зобов'язального правовідношення, що виникає на підставі домовленості сторін, у якому відображена як поведінка зобов'язаної сторони договору, так і механізм забезпечення такої поведінки з боку особи, яка уклала договір, та третьої особи. Як особа, яка уклала договір, так і третя особа є носіями інтересів, кожен із яких є самостійним та незалежним [133, с. 8]. Науковець також зауважував, що динаміка (рух) цивільного правовідношення у частині виконання залежить також і від самих третіх осіб, оскільки прийняття виконання таких договорів здійснюється безпосередньо самими третіми особами, а тому треті особи можуть впливати на динаміку зобов'язань із відповідних договорів [134, с. 94].

Таким чином, третя особа, у частині отримання послуги володіючи правом вимоги виконання договору, набуває статусу учасника договору в частині отримання відповідної послуги. Тому вимога третьої особи про виконання договору може містити також і вимогу про надання інформації про послугу, надання якісної послуги, надання послуги без недоліків, а в разі порушення її права, визначеного в договорі, може застосувати механізм захисту. Враховуючи, що в частині виконання зобов'язання вказана третя особа виступає як отримувач послуги, то на таку особу, у разі надання послуг з недоліком, поширюється дія законодавства щодо захисту прав споживачів.

Також, якщо в даній договірній конструкції замовником та третьою особою будуть фізичні особи, а ціль замовлення полягатиме в задоволенні особистої потреби третьої особи, то на таких осіб слід також поширювати дію правового режиму споживача згідно із Законом України «Про захист прав споживачів».

Окрім цього, у науковому колі точиться дискусія щодо доцільності існування у цивільному законодавстві інституту публічного договору та його співвідношення із поняттям «споживчий договір» [71, с.93-94].

Однією із ознак споживчого договору учені-цивілісти називають його публічно-правовий характер [135, с.26-27]. М. М. Гудима зазначає, що договір, у якому приймають участь споживачі, є публічним договором. Саме через конструкцію публічного договору, яка передбачена ст. 633 ЦК України, держава зрівнює становище сильної сторони договору – суб'єкта підприємницької діяльності та споживача, «слабкість» якого полягає не стільки і не тільки у саме економічній його слабкості стосовно контрагента за договором, скільки в його, як правило, непрофесіоналізмі як учасника ринкових відносин. Тобто метою встановлення публічності договору є урівнювання становища більш сильної сторони (як правило, того хто пропонує) та більш слабкої сторони (споживача послуг). На думку М. М. Гудими, не всі публічні договори є споживчими, натомість споживчий договір має завжди публічно-правовий характер [135, с. 26-27].

З цього приводу І. І. Банасевич зазначила, що не зовсім доцільно та обґрунтовано наголошувати на публічно-правовому характері будь-якого цивільно-правового договору, у тому числі споживчого, адже правовідносини, які становлять предмет регулювання цивільного права, є приватноправовими та засновані на юридичній рівності й майновій самостійності їх учасників. Відтак мова може йти тільки про встановлення певних особливостей правового статусу сторін споживчого договору. Споживач наділений цілою низкою прав, а підприємець – рядом додаткових обов'язків з метою максимального забезпечення охорони та захисту прав та інтересів споживача [71, с. 91].

Відповідно до ч. 1 ст. 633 ЦК України, 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 (роздрібна торгівля, перевезення транспортом загального користування, послуги зв'язку, медичне, готельне, банківське обслуговування тощо). Тобто правовим регулюванням публічного договору передбачений обов'язок підприємця укладати договір із кожним, хто до нього звернеться, що виключає дискримінацію його контрагента. Проте контрагентом підприємця, за вказаним договором, може бути як фізична особа, так і юридична особа чи фізична особа-підприємець. У такому разі компенсаційна роль (захист «слабкої» сторони в економічних відносинах) публічного договору втрачається.

У наступних частинах ст. 633 ЦК України контрагентом підприємця визначено споживача, проте, як уже зазначалося, у ЦК України поняття «споживач» не закріплено. Натомість, ч. 2 ст. 627 ЦК України передбачено, що в договорах за участю фізичної особи - споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів. Тобто законодавець для з'ясування сутності поняття споживача відсилає до Закону України «Про захист прав споживачів», норми якого із положеннями ст. 633 ЦК не узгоджуються.

Усі викладені аргументи свідчать про те, що обидва договори: і публічний, і споживчий - спрямовані на встановлення додаткових гарантій для «слабшої» сторони договору. Однак, не всякий публічний договір є споживчим, а тільки той, у якому контрагентом суб'єкта підприємницької діяльності, який здійснює діяльність із передання товарів, надання послуг чи виконання робіт, буде фізична особа-споживач, яка придбаває відповідні товари, роботи чи послуги для задоволення особистих потреб. Крім того, не кожен споживчий договір є публічним, а тільки той, який прямо визнаний таким законом. Наприклад, договір про надання споживчого кредиту є споживчим договором, однак не є публічним договором, адже чинним законодавством не передбачено обов'язку банку чи іншої фінансової установи встановлювати в кредитних договорах однакові умови для всіх позичальників [71, 93].

Як зазначила І.І. Банасевич, така позиція зумовлена існуванням у чинному законодавстві та науці цивільного права двох понять «публічний договір» і «споживчий договір». Причому, проаналізувавши зміст ст. 633 ЦК України та інших норм цього кодексу, які регулюють договірні відносини, що віднесені до публічних договорів, можна зробити висновок, що вони є споживчими [71 с.93-94].

Таким чином, приєднуємося до думки І.І. Банасевич, яка дійшла до висновку, що договірні відносини, які регулюються ст. 633 ЦК України «Публічний договір» насправді є споживчими. У зв'язку із цим постало питання про доцільність існування такої категорії як «публічний договір», а головне - про відповідність її змісту сутності приватних цивільно-правових відносин. Вочевидь більш вдалим та таким, яке відповідає нормам міжнародного права, є поняття «споживчий договір» [136, с.249].

У зв'язку із вищевказаним, підтримуємо підхід, відповідно до якого доцільно відмовитися від інституту публічного договору, який закріплений у ст. 633 ЦК України, на користь законодавчого закріплення у ЦК України споживчого договору.

Підсумовуючи викладене, зазначимо, що закріплення у ЦК України такої позиції: по-перше, сприятиме гармонізації споживчого законодавства із законодавством Європейського Союзу; по-друге, підсилить цивільно-правову природу досліджуваного договору; по-третє, виокремить «споживача» як особливого суб'єкта, що наділяється додатковими правами; по-четверте, усуне суперечності в нормах ЦК України і Закону України «Про захист прав споживачів».

1.3. Права споживача за договором про надання послуг

Відповідно до ч. 2 ст. 3 Конституції України, права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава

відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження й забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави. Частиною 1 ст. 22 Конституції України передбачено, що права і свободи людини й громадянина, закріплені Конституцією, не є вичерпними. Враховуючи те, що споживач – це фізична особа, можна зазначити, що права споживача відносяться до конституційних прав.

Аналіз доктринальних підходів до визначення поняття «права споживача» та існуючих їх класифікацій свідчить, що єдиної думки щодо трактування досліджуваного поняття та критеріїв класифікації прав споживачів у літературі немає. Розглянемо деякі з них.

На думку О. П. Письменної, «права споживачів» треба розуміти як передбачені законодавством про захист прав споживачів можливості, спрямовані на задоволення охоронюваних законом інтересів споживачів шляхом заявлення вимог до зобов'язаних осіб [137, с. 14]. Права споживачів науковець поділяє на загальні (основні) та спеціальні. Загальні права належать будь-якому споживачеві при виникненні правовідносин з виробником (виконавцем, продавцем), а наявність спеціальних прав обумовлена специфікою відповідних відносин сторін.

І. О. Дудла виділяє систему прав споживачів відносно спрямованості їх здійснення на такі:

- а) права, що здійснюються у взаємовідносинах з державними органами:
 - 1) державний захист прав споживачів;
 - 2) об'єднання споживачів у громадські організації;
 - 3) звернення до суду та інших уповноважених органів;
- б) права, що здійснюються у відносинах з підприємствами торгівлі та сферою послуг:
 - 1) право на належну якість товарів (робіт, послуг);
 - 2) право на безпеку товарів (робіт, послуг);
 - 3) право на інформацію про товари (роботи, послуги);

4) право на відшкодування шкоди, завданої товарами (роботами, послугами) неналежної якості [138, с. 23]. Така класифікація нами підтримується, позаяк розмежовує права, які виникають під час реалізації споживачем права на отримання товару (послуги, роботи) і права, якими наділяється споживач у разі їх порушення.

О. Ю. Черняк, взявши за основу існуючі в доктрині класифікації послуг на загальні й спеціальні, вклавши в дослідження досвід законодавства ЄС у цій сфері, пропонує їх поділ за динамікою розвитку правовідносин за участю споживача таким чином:

а) загальні права споживача: – право на інформацію про продукцію; – право на належну якість продукції; – право на безпеку продукції; – право на гарантійне та післягарантійне обслуговування продукції; – право на захист;

б) спеціальні права: – права споживача при купівлі товарів; – права споживача при виконанні робіт, наданні послуг [51, с. 63]. Запропонована науковцем класифікація засвідчує, що, окрім загальних прав, споживач, який придбаває товар, володіє ще й спеціальними правами, які будуть відрізнятися від спеціальних прав споживача, якими останній наділяється в процесі надання послуги та/або в результаті виконання робіт. З огляду на викладене, можемо стверджувати, що споживачі послуг, окрім загальних, наділяються ще й іншими правами, специфіка й особливості яких будуть визначатися з урахуванням характеристики послуги як предмета досліджуваного договору або, іншими словами, правами, що обумовлюються специфікою правовідносин сторін.

Досліджуючи права споживачів за договором постачання електричної енергії через приєднану мережу, власну класифікацію прав споживачів пропонує Р. В. Походжук, виділяючи, окрім загальних прав, ще й дифузні права, які «відображають права та інтереси споживачів у конкретній сфері, а тому можуть збігатися із загальними правами. Ці права складаються з трьох груп прав, які мають свої особливості залежно від сфери їх застосування». До загальних прав науковець відносить: право на захист; право на належну якість продукції та обслуговування; право на безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та

своєчасну інформацію; право на відшкодування шкоди; право на об'єднання в громадські організації споживачів. Дифузними, на думку вченого, є права інформаційні; переддоговірні та договірні; превентивні та відшкодувальні [139, с.96]. Висвітлена класифікація заслуговує на увагу, з огляду на те, що дозволяє виокремити права споживачів конкретного виду послуг.

Досить цікавим є підхід Є.О. Ружицької, яка пропонує права споживачів класифікувати таким чином:

1. Права, що виникають у споживачів під час придбання або виявлення бажання придбати певний товар:

- право на належну якість продукції;
- право на безпеку продукції;
- право на отримання інформації про продукцію;
- право на об'єднання в громадські організації споживачів.

2. Права споживачів, що виникають у зв'язку з порушенням їх прав:

- право на захист своїх прав державою;
- право на відшкодування майнової та моральної шкоди;
- право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади [140, с.90-91].

Підтримуючи вказану класифікацію, дозволимо собі відзначити деяку дискусійність віднесення права на об'єднання у громадські організації споживачів до першої групи прав. Підтвердженням цьому є положення ч. 1 ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів», якою передбачено, що споживачі мають право об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) з метою захисту своїх законних прав та інтересів. З огляду на зазначене, право на об'єднання в громадські організації споживачів доцільно віднести до другої групи.

Законодавче закріплення прав споживачів міститься у ч. 1 та 2 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Споживачі мають й інші права, установлені законодавством про захист прав споживачів.

Порівнюючи права споживачів, які визначені в Законі України «Про захист прав споживачів», із правами, закріпленими в Резолюції 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» [10], варто зазначити, що національне законодавство переважно визнає права споживачів на рівні з їх міжнародним визнанням.

Проаналізувавши розглянуті вище класифікації прав споживачів, найбільш прийнятною для нашого дослідження є класифікація, запропонована Є.О. Ружицькою, відповідно до якої виокремлюються права, які виникають у споживача під час придбання або виявлення бажання придбати певний товар, а також ті, які виникають у зв'язку з порушенням його прав. В обґрунтування цієї позиції треба зазначити, що наявність додаткових гарантій реалізації споживачами своїх прав як «слабшої» сторони договірних відносин, які закріплені в Законі України «Про захист прав споживачів», дають підстави для виокремлення прав, які виникають тоді, коли споживач реалізує право на отримання послуги, шляхом укладення договору та права, які виникають у споживача, у разі їх порушення.

З урахуванням зазначеного та з огляду на специфіку правового регулювання договірних відносин за участю споживача, права останнього за договором про надання послуг можна класифікувати таким чином:

1. Права споживача, що виникають під час реалізації ним права на отримання послуги:

- 1) право на належну якість послуги;
- 2) право на безпеку послуги;
- 3) право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про послугу, а також про її виконавця;
- 4) право на справедливі умови договору.

2. Права, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживача на отримання послуги:

- 1) право на захист своїх прав державною;
- 2) право споживача на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 3) право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків послуги;
- 4) право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Проведемо детальний аналіз кожного із зазначених вище прав споживача.

– Право на належну якість послуги.

Право на належну якість продукції, передбачене ч. 1 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів», яка містить положення про те, що виконавець зобов'язаний надати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

Л. М. Іваненко вказав, що якість продукції можливо встановити як відповідність фактичних споживчих і виробничих властивостей (щодо безпечності, надійності, економічності, довговічності, новизни, екологічності, естетичності, тощо) певної продукції щодо задоволення потреб споживача визначеним у законі чи в договорі кількісним та якісним характеристикам цієї

продукції [141, с. 205]. В. А. Танигін підкреслював, що якість продукції – це сукупність властивостей продукції, результатом якої є її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення [142, с.161].

Якість послуги – це властивість, яка полягає у відповідності корисного результату послуги критерію, установленому в договорі та/або нормативно-правовому акті, яким визначаються її характеристики. Оскільки корисний результат послуги – це «ефект» від її надання, якість послуги можна охарактеризувати як відповідність корисного ефекту вимогам, які пред'являються до послуги. Таку відповідність можна визначити шляхом зіставлення процесу та/або корисного результату її надання з вимогами, що ставляться до послуги та містяться в джерелах, що встановлюють критерії її якості. До таких джерел слід віднести:

- 1) нормативно-правові акти, які визначають критерії якості послуги;
- 2) договір про надання послуг;
- 3) інформаційні повідомлення про послугу;
- 4) реклама послуги;
- 5) інші джерела (положення, порядки, звичаї ділового обороту тощо), що визначають критерії якості послуги.

Враховуючи те, що споживання послуги й процес її надання збігаються в часі, її якість залежить як від дій особи, що послугу надає, так і споживача, який послугу отримує.

Відповідно до ч. 2 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів», продавець (виробник, виконавець) на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції.

З огляду на таку ознаку послуги як «невіддільність від виконавця» та те, що послуга споживається в момент її надання, надати документ, що буде підтверджувати якість послуги до моменту фактичного її надання неможливо. Тому, проектуючи вказану норму на договір про надання послуг, зазначимо, що виконавець (особа, яка надає послугу), повинен підтвердити не якість послуги, яка буде надана, а можливість надання послуги належної якості. Враховуючи

наведене, доцільним видається застосування до послуги презумпції якості, яка полягає у визнанні того, що надана послуга вважається якісною ще до фактичного її надання. Презумпція якості забезпечується наявністю у виконавця ліцензії на певний вид діяльності, якщо це передбачено чинним законодавством та/або наявністю в особи, яка безпосередньо надає послугу, відповідного професійного рівня чи кваліфікації, що підтверджується, наприклад, дипломом про освіту, сертифікатом про стажування, свідоцтвом, сертифікатом якості тощо. Так, підтвердженням надання якісної туристичної послуги туристичним оператором є ліцензія на туроператорську діяльність, отримана у встановленому законом порядку. Підтвердженням надання якісної юридичної послуги слугує свідоцтво про зайняття адвокатською діяльністю та сертифікати з підвищення кваліфікації адвоката у відповідних сферах права.

– Право на безпеку послуги.

Таке право тісно пов'язане із правом на належну якість послуги, але має свої особливості. Згідно з ч. 3 та 4 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів», вимоги до продукції щодо її безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища встановлюються нормативно-правовими актами, у тому числі технічними регламентами. Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції. Указані приписи закону кореспондуються із ст. 50 Конституції України, якою передбачено, що кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди.

Зважаючи на специфіку послуги (дії виконавця, корисний результат яких споживається в момент їх вчинення), безпека послуги для споживача включає два аспекти:

- 1) дії виконавця повинні бути безпечні для споживача;
- 2) засоби та матеріали, за допомогою яких надається послуга, повинні бути безпечні для споживача.

Безпечність дій виконавця виключає вчинення під час надання послуги виконавцем дій, які можуть спричинити шкоду життю, здоров'ю та/або майну

споживача. Прикладом може слугувати завдання тілесних ушкоджень при наданні послуг масажу тощо. Шкода може бути завдана й бездіяльністю послугонадавача. Наприклад, невжиття заходів зупинення крадіжки під час надання послуг охорони.

Безпечність засобів та матеріалів, за допомогою яких надається послуга означає заборону на використання під час надання послуги небезпечних чи фальсифікованих речовин, сировини, продуктів, пристроїв та інших засобів. Прикладом може слугувати надання медичних послуг з використанням не сертифікованого в Україні пристрою чи нанесення шкідливого для здоров'я косметологічного препарату під час надання косметологічної послуги.

– Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про послугу, а також про її виконавця.

Відповідно до частини 1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів», споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого й компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію не вважається рекламою.

Законодавче закріплення цього права полягає в можливості отримати не довільну інформацію про послугу та про її виконавця, а таку, що володіє відповідними ознаками, а саме є необхідною, повною, достовірною і своєчасною. Слід зазначити, що право особи на інформацію регламентоване окремим законом – Законом України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII, статтею 5 якого передбачено, що кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів [143].

Підходи до визначення права на інформацію запропонували і вітчизняні науковці. Так, Ю. Ю. Черняк зазначила, що право споживача на інформацію можна визначити як встановлене законодавством і гарантоване державою право

на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію та її виробника, що забезпечує особі можливість свідомого й компетентного вибору товару (роботи, послуги) [51, с.79].

На думку, Г. А. Осетинської, необхідність у інформації означає, що вона має бути повною, достатньою для того, щоб споживач зробив свій вибір [5, с. 97].

О. П. Письменна вказала, що під необхідною інформацією повинна розумітися інформація, що, відповідно до Закону, є обов'язковою [144, с. 74].

Аналізуючи споживче законодавства та погляди вчених, можемо зазначити основні вимоги, які повинні ставитися до інформації про послугу:

- 1) інформація повинна бути зрозумілою для споживача;
- 2) інформація повинна бути надана своєчасно;
- 3) інформація повинна бути правдивою (достовірною);
- 4) інформація повинна бути надана згідно із законодавством про мови;
- 5) інформація про послугу повинна містити назву послуги, її характеристику;
- 6) у разі наявності, повинна бути надана інформація про використання під час надання послуги шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої послуги, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
- 7) у разі наявності, повинна бути надана інформація про використання під час надання послуги речовин, які містять в собі генетично модифіковані організми;
- 8) інформація про послугу повинна містити ціну послуги та умови її надання;
- 9) інформація про послугу повинна містити відомості про виконавця;
- 10) до окремих видів послуг законом і іншими нормативно-правовими актами можуть ставитися й інші вимоги в частині надання інформації.

Варто зазначити, що науковці також приділяють увагу проблемі співвідношення понять «інформація» та «реклама». Законодавець в частині 1

статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» визначив, що інформація про продукцію не вважається рекламою. Є. В. Павловцев, дослідивши співвідношення понять «інформація» і «реклама», вказав, що їх відмінність можна провести за такими критеріями: «по-перше, за сферою застосування — реклама застосовується у ринкових відносинах; по-друге, за характером волевиявлення — добровільний характер рекламної інформації; по-третє, за спрямованістю рекламного впливу — на визначене коло осіб; по-четверте, за метою поширення рекламної інформації — формувати чи підтримувати інтерес до фізичної, юридичної особи, товарів, ідей, починань і сприяти реалізації товарів, ідей та починань» [145, с. 18].

Зазначимо, що реклама регулюється окремим законом – Законом України «Про рекламу» від 03.07.1996 № 270/96-ВР, у відповідності до статті 1 якого реклама - інформація про особу чи товар, розповсюджена в будь-якій формі та в будь-який спосіб і призначена сформувати або підтримати обізнаність споживачів реклами та їх інтерес щодо таких особи чи товару. Тому реклама спрямована на зростання попиту й не завжди є повною і всебічною інформацією про послугу. Таким чином, не зважаючи на те, що визначення поняття «реклами» дається через термін «інформація», вона не може вважатися інформацією про продукцію в розумінні Закону України «Про захист прав споживачів».

– Право на справедливі умови договору за участю споживача.

Зазначене право ні в Законі України «Про захист прав споживачів», ні в іншому нормативно-правовому акті, що регулює захист прав споживачів не закріплено. Натомість, таке право споживача впливає із аналізу ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», якою регулюється визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача.

Частинами 1 та 2 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що 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.

Саме в балансі прав і обов'язків сторін полягає справедливість умов договору. Проте, такий баланс повинен враховувати статус споживача як «слабкої» сторони договірних відносин. У договірних відносинах із надання послуг за участю споживача переважно умови договору пропонує виконавець, а тому нормативне регулювання умов договору в контексті їх справедливості повинне підсилювати статус споживача.

Як зазначає В. Д. Примака, вплив справедливості, розумності й добросовісності на функціонування різних елементів механізму правового регулювання виявляється, серед іншого, у здатності цих морально-правових імперативів обмежувати сферу дії інших засад цивільного законодавства. Так, у рішенні КСУ від 10.11.2011 р. № 15-рп/2011 наголошується: «Серед фундаментальних принципів приватноправових відносин є принцип свободи договору, передбачений п. 3 ст. 3 ЦК України. Поряд з цим, вказана свобода є обмеженою – межі дії цього принципу встановлюються критеріями справедливості, розумності, пропорційності, добросовісності» [146, с.86].

Окрім цього вченим зазначено, що саме пріоритетність завдання з утвердження справедливості через всемірне забезпечення людської гідності визначає необхідність надання посиленого захисту правам особливо вразливих суб'єктів. Так, у гіпотетичний перелік згаданих груп суб'єктів цивільного права слід віднести фізичних осіб, що посідають становище споживачів товарів, робіт, послуг [146, с.87].

Таким чином, законодавче закріплення права споживача на справедливі умови договору набуде не тільки декларативного змісту, але й слугуватиме важливим елементом у правовому забезпеченні захисту прав споживачів, а також виконуватиме охоронну функцію, реалізація якої мінімізує ризик укладення договору про надання послуг із несправедливими умовами. З огляду на викладене, пропонуємо доповнити ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» підпунктом 8), у якому закріпити право споживача на: «*справедливі умови договору*». Право на справедливі умови договору логічно узгоджується із положеннями ч.3 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», що

містить перелік несправедливих умов, які є підставою для визнання таких умов договору недійсними, що підтверджується судовою практикою Верховного Суду.

Так, постановою Верховного Суду від 14 березня 2018 року в справі №562/592/16-ц, якою залишено рішення першої та апеляційної інстанції без змін, підтверджено несправедливість умови кредитного договору, про встановлення обов'язку позичальника сплачувати комісію за обслуговування кредиту [147].

Несправедливі умови договору про надання послуг за участю споживача також були предметом розгляду ЄСПЛ в справі *Merkantil Car Zrt. проти Угорщини* та чотирьох інших заяв (заяви № 22853/15, 22858/15, 33424/15, 33426/15 та 33737/15). В Угорщині після фінансової кризи вжили заходів, аби вирішити проблему великого внутрішнього споживчого боргу, що виник через валютні кредити. Зокрема, Закон про рівність, ухвалений у 2014 році, містив положення, які передбачали, що стандартні умови договорів банківських кредитів, які особисто не обговорені і які передбачали одностороннє підвищення процентних ставок, витрат і зборів, вважалися несправедливими, у разі, якщо вони не дотримувалися певних принципів.

Таку «презумпцію несправедливості» низка угорських банків оскаржила до національних судів, а згодом до ЄСПЛ. Національні суди визнали, що одна або більше умов стандартних договорів не відповідали принципам. Що ж стосується зворотної дії, то конституційний суд врешті визнав, що закон зробив загальні вимоги справедливості й чесності, які вже існували, більш конкретними, і вони не складали нові правила. Відхиляючи скарги банків, ЄСПЛ зважив те, що законодавство не було впроваджене для вирішення проваджень на користь держави, а для захисту споживачів і інтересів громадськості. Крім цього, компанії-заявники також мали розуміти, що стандартні умови угоди, про які йдеться, можна було вважати несправедливими відповідно до Директиви Європейського Союзу про несправедливі умови 1993 року, що застосовується в Угорщині з 2004 року [148]. Зазначене додатково підтверджує необхідність законодавчого закріплення права особи на справедливі умови договору.

Також предметом судового розгляду було визнання несправедливими умов договору про надання туристичних послуг. Рішенням Дарницького районного суду міста Києва в справі № 753/8712/15-ц підтверджено несправедливість умови договору про надання туристичних послуг, за якою туроператор не повертає грошові кошти в разі відмови споживача від туру [149]. Суд у цьому рішенні дійшов висновку, що оскільки п.п. 6.2. Договору визначено несправедливий розмір неустойки (100% вартості туристичних послуг) за дії, які не вчиняв (не утримався від вчинення) турист, то зазначені умови є несправедливими, а тому п.п.6.2 Договору слід визнати недійсним. У разі недійсності договору кожна із сторін зобов'язана повернути другій стороні в натурі все, що вона одержала на виконання цього правочину (ч. 1 ст. 216 ЦК України).

З огляду на вищенаведене, на нашу думку, включення до законодавчого переліку прав споживача права на справедливі умови договору сприятимуть удосконаленню інституту захисту прав споживачів загалом.

– Захист прав споживача державою.

Зазначене право, насамперед, підтверджує наявність у держави обов'язку проводити соціальну політику, спрямовану на покращення якості суспільних відносин за участю споживачів. Так, відповідно до статті 42 Конституції України – держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю й безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

Частиною 1 та 2 статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності. Держава створює умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав.

З викладеного можемо дійти висновку, що задекларований обов'язок держави захищати права споживача полягає не тільки у гарантуванні споживачу права на захист, але й передбачає покладення на державу обов'язку провадження споживчої політики, основними напрямками якої у сфері захисту прав споживачів, у тому числі за договором про надання послуг, є:

1) розробка й прийняття нормативно-правових актів, які покращують становище споживача;

2) контроль держави за якістю та безпечністю послуги шляхом створення та діяльності контролюючих органів;

3) сприяння діяльності громадських організацій з питань захисту прав споживачів;

4) просвітницька діяльність держави з питань захисту прав споживачів;

5) діяльність держави в напрямку покращення якості життя громадянина.

– Право споживача на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Дане право особи, окрім Закону України «Про захист прав споживачів», закріплено в ч. 6 ст. 55 Конституції України, відповідно до якої кожен має право будь-якими не забороненими законом засобами захищати свої права й свободи від порушень і протиправних посягань, та реалізовується у відповідності до цивільного законодавства шляхом застосування механізму захисту прав споживачів.

– Право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків послуги.

Дане право, закріплене в ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», передбачає відповідний спосіб захисту права споживача, механізм реалізації якого передбачений главою 82 ЦК України. Так, відповідно до ч. 1 ст. 1166 ЦК України, майнова шкода, завдана неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю особистим немайновим правам фізичної або юридичної особи, а також шкода, завдана майну фізичної або юридичної особи, відшкодовується в повному обсязі особою, яка її завдала. Згідно з ч. 1 та 2 ст. 1167 ЦК України,

моральна шкода, завдана фізичній або юридичній особі неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю, відшкодовується особою, яка її завдала, за наявності її вини, крім випадків, установлених частиною другою цієї статті. Моральна шкода відшкодовується незалежно від вини фізичної або юридичної особи, яка її завдала, якщо шкоди завдано каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю фізичної особи внаслідок дії джерела підвищеної небезпеки. Частиною 2 ст. 1210 ЦК України передбачено, що шкода, завдана внаслідок недоліків робіт (послуг), підлягає відшкодуванню їх виконавцем.

Реалізація права на відшкодування шкоди внаслідок надання послуги неналежної якості висвітлена в постанові Верховного Суду від 26 березня 2018 року в цивільній справі № 750/7694/17. У серпні 2017 року Споживач звернулася до суду з позовом до комунального підприємства «Новозаводське» Чернігівської міської ради про відшкодування майнової та моральної шкоди.

Постановою Верховного Суду залишено без змін рішення попередніх інстанцій, якими позов задоволено. Зазначено, що суди, на підставі належним чином оцінених доказів, дійшли правильного висновку про те, що затоплення належної позивачці квартири сталося з вини КП «Новозаводське» внаслідок невиконання ним обов'язку по утриманню в належному технічному стані, здійсненню технічного обслуговування та ремонту внутрішньобудинкових мереж, оскільки таке затоплення відбулось у зв'язку з внутрішньою корозією трубопроводу опалення на горищі будинку, тобто внутрішньобудинкової мережі. Тому суди дійшли правильного висновку про стягнення з відповідача на користь позивачки моральної шкоди згідно з вимогами статей 23, 1167 ЦК України, яку було завдано їй, унаслідок порушення її прав, розмір якої було визначено з урахуванням розумності й справедливості [150].

– Право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Статтею 24 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що з метою захисту своїх законних прав та інтересів споживачі мають право об'єднуватися в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Об'єднання споживачів є громадськими організаціями, що проводять свою діяльність відповідно до Закону України «Про громадські об'єднання» [151].

Держава підтримує діяльність об'єднань споживачів. На сьогодні в Україні діють такі громадські організації споживачів:

- 1) Всеукраїнська асоціація з питань захисту прав споживачів «Споживча довіра»;
- 2) Всеукраїнська громадська організація «Союз споживачів України»;
- 3) Громадська організація «Асоціація споживачів енергетики та комунальних послуг»;
- 4) Громадська організація «Центр захисту прав споживачів фінансових послуг».

Права громадських організацій, закріплені у ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів», є достатньо ґрунтовно розробленими й спрямовані на ефективний захист прав споживачів.

Окрім вище перелічених прав споживачів, спеціальне законодавство, яке регулює надання окремих видів послуг, також містить норми, що визначають права споживачів. Так, статтею 25 Закону України «Про туризм» передбачено перелік прав туристів та екскурсантів, статтею 32 Закону України «Про телекомунікації» перелічені права споживачів телекомунікаційних послуг, статтею 7 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» передбачено права споживача житлово-комунальних послуг, статтею 51 та статтею 60 Закону України «Про освіту» передбачено права вихованців, учнів, студентів, курсантів, слухачів, стажистів, клінічних ординаторів, аспірантів, докторантів та батьків, проте надані права стосуються більше не споживачів освітньої послуги, а прав осіб в отриманні освіти, трудові права та права батьків щодо навчання їхніх дітей, а Законом України «Про страхування» взагалі не передбачено окремо споживчих прав. Аналіз положень зазначених нормативно-правових актів засвідчує, що закріплені у них права споживачів конкретизують та деталізують права, визначені Законом України «Про захист прав споживачів», особливості

яких зумовлені сферою застосування спеціального закону та відображають інтереси споживачів тої чи іншої послуги.

Підсумовуючи вищевикладене, можна зазначити, що переважна більшість прав споживачів за договором про надання послуг і прав споживачів за іншими видами договорів є тотожними у своєму переліку, однак при визначенні їх змісту слід брати до уваги сутність послуги як предмету споживчого договору.

Висновки до Розділу 1

1. Розвиток правового регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг обумовлений виникненням наприкінці 19-го – початку 20-го століття консюмерського руху, створенням міжнародних консюмерських організацій, прийняттям відповідних законодавчих актів, що містять гарантії охорони прав споживачів як на міжнародному, так і на державному рівнях у багатьох країнах світу. В Україні до початку 90-х років спеціального законодавства про захист прав споживачів не було.

2. Основним нормативно-правовим актом, що регулює відносини за участю споживачів, визначає їх правовий статус, містить додаткові гарантії реалізації споживачами своїх прав та спеціальні способи їх захисту є Закон України «Про захист прав споживачів». Норми, які регулюють захист прав споживачів за договором про надання послуг, містяться також у нормативно-правових актах, які регулюють надання окремого виду послуг. До таких нормативно-правових актів належать закони України «Про туризм», «Про телекомунікації», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про автомобільний транспорт», «Про споживче кредитування» та інші.

3. Законодавство Європейського Союзу встановлює правове регулювання захисту прав споживачів для кожної сфери послуг окремо. Сучасний стан вдосконалення законодавства у сфері захисту прав споживачів послуг розвивається в напрямку адаптації й гармонізації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС.

4. Споживачем за договором про надання послуг є фізична особа, яка замовляє або має намір замовити послугу, для особистих потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності.

5. У разі замовлення послуги суб'єктом господарювання на користь третьої особи – фізичної особи, яка отримає послугу в особистих потребах, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, на таку третю особу, поширюється статус споживача у відповідності до приписів Закону України «Про захист прав споживачів».

6. Послуга – дії виконавця, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення, спрямовані на задоволення особистих потреб споживача. Ознаки послуг можливо розділити на загальні, які притаманні усім послугам, та спеціальні, якими наділені окремі види послуг.

До загальних ознак послуг слід віднести: 1) наявність корисного ефекту; 2) невід'ємність від виконавця.

7. Кваліфікуючими ознаками договору про надання послуг за участю споживача є:

а) предмет договору – послуга, яку необхідно розглядати як дії, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення;

б) суб'єктний склад договору, який складають: замовник (споживач) – фізична особа та виконавець (особа, яка надає послугу) – суб'єкт господарської діяльності;

в) мета укладення договору – задоволення особистих потреб споживача, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності;

г) наявність додаткових гарантій захисту прав споживача як «слабшої» сторони договору, закріплених у Законі України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актах. Кваліфікація договору про надання послуг як договору за участю споживача здійснюється за сукупністю всіх перелічених ознак.

8. Договір про надання послуг за участю споживача – це правочин, за яким споживач – фізична особа замовляє для особистих потреб, не пов'язаних із

здійсненням підприємницької діяльності у виконавця – суб'єкта господарської діяльності, послугу, що є діями, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення.

9. Єдиною істотною умовою договору про надання послуг за участю споживача є умова про предмет.

10. Набула подальшого розвитку позиція, відповідно до якої доцільно відмовитися від інституту публічного договору, який закріплений у ст. 633 ЦК України, на користь законодавчого закріплення у ЦК України поняття споживчого договору.

11. Права споживачів за договором про надання послуг можна класифікувати таким чином:

1) права споживача, що виникають під час реалізації ним права на отримання послуги (право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про послугу, а також про її виконавця, право на справедливі умови договору, право на належну якість послуги, право на безпеку послуги);

2) права, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживача на отримання послуги (право на захист державою; право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліку послуги; право на об'єднання в громадські організації (об'єднання).

12. Якість послуги – це властивість, яка полягає у відповідності корисного результату послуги критерію, встановленому в договорі та/або нормативно-правовому акті, яким визначаються її характеристики.

13. Презумпція якості полягає у визнанні того, що надана послуга вважається якісною, тобто корисний результат послуги буде відповідати вимогам, встановленим у договорі та/або нормативно-правовому акті, яким визначаються її характеристики.

Якість наданої послуги можна встановити шляхом зіставлення процесу та/або корисного результату її надання з вимогами, що ставляться до послуги та містяться в таких джерелах:

- 1) нормативно-правові акти, які визначають критерії якості;
- 2) договір про надання послуг;
- 3) інформаційні повідомлення про послугу;
- 4) реклама послуги;
- 5) інші джерела (положення, порядки, звичаї ділового обороту тощо), що визначають критерії якості послуги.

14. Сутність послуги зумовлює те, що безпека послуги для споживача включає два аспекти, а саме: безпечність дій виконавця та безпечність засобів, які застосовуються під час надання послуги.

РОЗДІЛ 2

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Поняття та підстави захисту прав споживачів за договором про надання послуг

Основоположні засади захисту прав людини закріплені в основному законодавчому акті нашої країни – Конституції України. Окрім ч. 1 ст. 3 Конституції України, яка визнає людину, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпеку в Україні найвищою соціальною цінністю, законодавець в абз. 4 ст. 42 Конституції України покладає на державу обов'язок захищати права споживачів, здійснювати контроль за якістю та безпечністю продукції, усіх видів послуг і робіт, сприяти діяльності громадських організацій споживачів, а в ч. 6 ст. 55 Конституції України закріплює право кожного будь-якими не забороненими законом засобами захищати свої права й свободи від порушень і протиправних посягань.

Таким чином, захист прав споживачів є конституційним обов'язком держави, який безпосередньо пов'язаний із здійсненням державою функцій контролю за товарами, роботами й послугами, які пропонуються споживачам.

В. В. Толстоног зазначив про дуже тісний взаємозв'язок між громадянськими правами та правами споживачів, зокрема: по-перше, реалізація прав споживача дозволяє йому повніше реалізувати свої громадянські свободи; по-друге, деякі громадянські свободи, у свою чергу, є інструментом якіснішої реалізації прав споживача; по-третє, деякі права споживача є певним уособленням конкретних громадянських прав [152, с. 133].

Загальновизнаним у теорії держави і права є розуміння терміна «право» у двох значеннях: об'єктивному, як системи загальнообов'язкових норм, що мають формальний вираз, встановлюються та гарантуються державою з метою

впорядкування суспільних відносин, та суб'єктивному, як міру юридично можливої поведінки, що задовольняє інтереси певної особи [153, с.103]. Виходячи із вищевказаних визначень поняття «право», логічним є й те, що захисту підлягає право виключно в суб'єктивному його розумінні.

Розглядаючи поняття захисту права за договором про надання послуг через розуміння суб'єктивного цивільного права, необхідним є звернення уваги на те, що у відповідності до п. 1 ч. 2 ст. 11 ЦК України, суб'єктивне цивільне право на отримання послуги виникає з моменту укладення відповідного договору. Тобто з моменту укладення договору в споживача виникає суб'єктивне цивільне право на отримання відповідної послуги в порядку й умовах, передбачених договором та законом.

Водночас поряд із правом виникає й обов'язок. Виділяючи юридичний обов'язок, О. С. Йоффе вказував, що він є необхідним корелятом суб'єктивного права, оскільки лише завдяки покладенню обов'язку на інших осіб може бути створена така поведінка, яка забезпечується суб'єктивним правом його носієві [154, с. 98].

С. О. Погрібний, характеризуючи юридичний обов'язок, вказав, що це забезпечена законом необхідність певної поведінки, що спрямована на здійснення відповідного суб'єктивного права [155, с.204].

О. О. Кот зазначив те, що особливістю здійснення суб'єктивного права є його нерозривний зв'язок та залежність від виконання зобов'язаними особами своїх обов'язків. [156, с. 49].

Проаналізувавши поняття договору про надання послуг, що закріплене у ст.901 ЦК України, відповідно до якого 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, можемо визначити права і обов'язки його сторін. Так, виконавець (надавач послуги) зобов'язаний надати послугу, водночас він набуває права на отримання плати за її надання, а

замовник (споживач) набуває право на отримання послуги та обов'язок оплатити надану послугу. При невиконанні стороною покладеного договором обов'язку інша сторона може реалізувати право на захист свого суб'єктивного цивільного права.

Варто зауважити, що «право на захист» та «захист прав» не є тотожними, тому досліджуючи захист прав споживачів за договором про надання послуг виникає необхідність у розмежуванні вказаних понять.

А. О. Штанько існуючі погляди на правову природу права на захист звів до таких основних концепцій: право на захист як правомочність у змісті суб'єктивного цивільного права; право на захист як властивість суб'єктивного цивільного права; право на захист як правомочність суб'єктивного цивільного права, яке внаслідок його порушення або оспорювання стає самостійним суб'єктивним правом і реалізується в межах охоронювального цивільного правовідношення, що при цьому виникає; право на захист як самостійне суб'єктивне цивільне право [157, с.26].

Схожу класифікацію вивчав О. О. Кот, посилаючись на дослідження доктора юридичних наук Республіки Казахстан М. К. Сулейменова [158, с.115]. Також, О. О. Кот навів свою позицію, а саме те, що можливість захисту є не складовою суб'єктивного права й не зовнішнім явищем відносно нього, а властивістю суб'єктивного права. Якщо суб'єктивне право надає особі можливість діяти певним чином, то сенс такого надання буде лише в тому випадку, що за наявності своєї волі на це, особа зможе вчинити відповідні дії навіть через перешкоди, долаючи їх. Захист якраз і буде полягати в усуненні цих перешкод, тому він, з одного боку, невіддільний від цього суб'єктивного права, а з іншого, – не складає чогось зовнішнього щодо нього. [158, с.115]. Такий підхід науковця, на нашу думку, найбільш вдало характеризує право на захист у співвідношенні із суб'єктивним цивільним правом.

Приєднуючись до позиції науковця, зазначимо, що право на захист споживача за договором про надання послуг – це юридично закріплена можливість споживача застосувати певний спосіб чи способи захисту, закріплені

в законах, підзаконних нормативно-правових актах чи договорі, за допомогою яких споживач («слабша» сторона договору), може відновити своє порушене право та/або компенсувати заподіяні правопорушенням збитки й моральну шкоду.

Право на захист перебуває в нерозривному зв'язку із захистом цивільних прав, є його передумовою, але не ототожнюється з останнім.

З даного приводу О. О. Кот зазначає, що право на захист необхідно відокремлювати від реальних дій, безпосередньо націлених на захист порушеного права. У такому контексті право на захист необхідно розглядати як передбачену законом можливість застосувати встановлені законом або договором, а так само сформульовані за вимогою сторони судом примусові заходи, метою яких є припинення правопорушення та відновлення порушеного права або у разі неможливості його відновлення – на компенсацію заподіяних правопорушенням збитків та моральної шкоди [156, с.199].

Н. С. Кузнєцова вказувала, що нормативне регулювання суспільних відносин, пов'язане із процесом перетворення правових приписів у площину фактичних суспільних відносин, передбачає, що усі суб'єктивні права в разі їх порушення гарантовано забезпечується перспективою його примусового відновлення або захисту [159, с.104].

На думку Ю. Д. Притики, захист прав може бути визначений як юридична діяльність, спрямована на усунення перешкод на шляху здійснення суб'єктами своїх прав та припинення правопорушення, відновлення положення, що існувало до правопорушення [160, с.17]. Тобто науковці, співвідносячи поняття «право на захист» і «захист прав», вказують, що захист прав є реалізацією права на захист.

З урахуванням викладеного захист прав споживачів за договором про надання послуг можна визначити як дії уповноваженої особи, спрямовані на реалізацію споживачем свого права на захист, що здійснюються компетентним органом або безпосередньо споживачем, у зв'язку з порушенням виконавцем договору про надання послуг чи прав споживача, передбачених чинним законодавством.

У контексті дослідження захисту прав споживачів за договором про надання послуг необхідним є дослідження механізму його правового регулювання. Необхідно зауважити, що механізм правового регулювання є комплексним явищем, тому важливим у його дослідженні є розуміння його змісту, структурних елементів та їх взаємодія.

Г. А. Осетинська виділила складові елементи механізму правового регулювання споживчих відносин, а саме:

а) нормативно-правові акти, що встановлюють особливості юридичного впливу на цивільні відносини за участю споживачів;

б) формування споживчого зобов'язального правовідношення щодо цивільних споживчих благ непідприємницького призначення на підставі договорів публічно-правового характеру між підприємцем та отримувачем цих благ - фізичною особою-споживачем;

в) акти реалізації сторонами споживчого договору своїх прав та обов'язків у формі окремих правочинів чи інших дій, спрямованих на виконання договору;

г) акти застосування споживачем способів захисту в разі порушення їх цивільних прав та охоронюваних інтересів та акти, вчинювані судами чи іншими юрисдикційними органами шляхом примусового застосування мір захисту, у тому числі заходів відповідальності до порушника [5, с.158]. Погоджуючись із таким визначенням складових елементів механізму правового регулювання споживчих відносин, зазначимо, що такі елементи притаманні й правовідносинам, що випливають із договорів про надання послуг.

О. М. Коршакова вказує, що за своєю сутністю механізм захисту прав є своєрідним, обумовленим специфічними галузевими рисами, правовим явищем. Механізм захисту базується на сприятливому правовому середовищі, національній юридичній доктрині, принципах здійснення прав і виконання обов'язків та звичаях ділового обігу. Крім того, до складу механізму входять юридичні факти (юридичний склад), юридичні засоби, цивільні правовідносини, організаційно-суб'єктні складові та забезпечувальні (гарантійні) елементи [161, с. 131]. Вказаний підхід до розуміння механізму захисту прав є надто широкий і

практично збігається із сприйняттям механізму правового регулювання цивільних відносин загалом.

Що стосується особливостей механізму захисту прав споживачів, необхідно вказати, що такі визначені також Законом України «Про захист прав споживачів». Г. А. Осетинська зазначила, що особливість суб'єктивних прав споживачів полягає в доволі чіткій законодавчій регламентації, що відбувається за допомогою імперативних норм, не дивлячись на договірні підстави виникнення цих прав. Правам споживача здійснюється кореспондування обов'язків їх контрагентів - суб'єктів господарювання, обсяг яких чітко окреслений законом. Невиконання цих обов'язків слугує підставою для застосування споживачами відповідних механізмів захисту. Зазначене поширюється ні усі правовідносин за участю споживачів, у тому числі й у сфері надання послуг [5, с.161].

Погоджуємося із висновком вченої, про наявність, у порівнянні з іншими суб'єктами цивільного права, особливостей механізму захисту прав споживачів, за рахунок забезпечення додаткових гарантій їх захисту з боку держави і встановленню додаткових обов'язків для їх контрагентів - суб'єктів господарської діяльності.

У своєму науковому доробку вчена розкриває питання елементів механізму захисту через дослідження понять «форма захисту», «порядок захисту» та «спосіб захисту», додатково зазначивши, що більшість цивілістів є прихильниками такої позиції, відповідно до якої наявні певні елементи захисту цивільних прав [5, с.161].

Безумовно, такі елементи, як «форма захисту», «порядок захисту», «спосіб захисту» та «засіб захисту», відносяться до структури механізму захисту прав споживачів за договором про надання послуг та будуть детально досліджуватися в наступних підрозділах нашого дисертаційного дослідження.

Водночас поза увагою науковців залишився ще один, не менш важливий елемент механізму захисту, у тому числі прав споживачів за договором про надання послуг. Даний елемент слугує «відправною точкою» застосування

вказаного механізму, оскільки є підставою захисту цих прав. Встановлення підстав захисту прав споживачів за договором про надання послуг дозволяє визначити темпоральність виникнення права на захист.

Першочергово необхідно з'ясувати зміст поняття «підстава». Як категорія матеріальної діалектики «підстава» відноситься до числа багатозначних і важко пояснюваних понять [162, с.74]. Зміст категорії «підстава» викладено у філософському енциклопедичному словнику. Під підставою розуміється «достатня умова для чого-небудь: буття, пізнання, думки, діяльності». Головна ознака даної категорії - це об'єктивність. У пізнішому виданні філософського словника позначено: «Підстава – це судження чи ідея, з дійсності якої необхідно впливає дійсність іншого судження чи ідеї (наслідку): логічна підстава чи підстава пізнання». Водночас під підставою розуміється причина, достатній привід, який виправдовує що-небудь [162, с.75].

В юридичній енциклопедії «юридична підстава» визначається як сукупність передбачених правом обставин, умов, фактів і передумов, що забезпечують настання юридичних наслідків. Також зазначається, що юридична підстава має нормативне закріплення, визначений зміст, вичерпний характер, враховує особливості певного випадку та породжує юридичні наслідки [163, с.552].

Виходячи із енциклопедичного визначення, необхідно погодитись із М. Д. Пленюк про те, що ототожнення юридичних фактів та юридичних умов є неприпустимим, оскільки юридичні факти завжди породжують певний наслідок, тоді як «умова» може існувати й без такого [164, с.103]. Враховуючи позицію вченої, на нашу думку, юридичну підставу захисту прав споживачів за договором про надання послуг слід розглядати як юридичний факт, наслідком якого є порушення права, передбаченого законом чи договором.

Важливою умовою для використання поняття «юридичний факт» слугує його закріплення в ЦК України. Частиною 2 статті 11 вказаного кодексу передбачено, що підставами виникнення цивільних прав та обов'язків зокрема є:

- 1) договори та інші правочини;

2) створення літературних, художніх творів, винаходів та інших результатів інтелектуальної, творчої діяльності;

3) завдання майнової (матеріальної) та моральної шкоди іншій особі;

4) інші юридичні факти.

Н. С. Кузнецова зазначила, що договір відрізняється від інших юридичних фактів тим, що він не тільки дає підстави для застосування тієї чи іншої норми права до конкретного випадку й для виникнення, зміни або припинення конкретного правовідношення, а й безпосередньо регулює поведінку сторін, визначає права й обов'язки учасників утворюваного ним правовідношення [165, с. 14]. М. Д. Пленюк вказала, що зважаючи на те, що юридичний факт розуміють як дію або подію, з якою закон пов'язує виникнення, зміну та припинення суб'єктивних прав та юридичних обов'язків, відразу виникає питання, яке значення вкладається в розуміння договору як юридичного факту.

Вчена зауважила, що юридичний факт може означати:

1) породження юридичних наслідків у результаті настання відповідних обставин;

2) появу в конкретних осіб у силу здійснення юридичного факту прав і обов'язків [166, с.103-104].

Таким чином, підставою захисту прав споживача за договором про надання послуг повинен бути юридичний факт. Так, відповідно до ч. 1 ст. 15 ЦК України, кожна особа має право на захист свого цивільного права в разі його порушення, невизнання або оспорювання. Саме юридичний факт, який можна розглядати як порушення, невизнання або оспорювання цивільного права, є підставою захисту.

Як вказує Г. О. Ільченко, аналіз цивілістичної доктрини виявив недостатній стан дослідження поняття «підстави для захисту цивільних прав», оскільки в науковій літературі, при дослідженні інституту захисту цивільних прав, основна увага приділяється, по-перше, формам, способам та заходам захисту, по-друге, власне, самому поняттю «право на захист» або як окремого суб'єктивного права, або як однієї із складових будь-якого суб'єктивного права,

а також, по-третє, дослідженню права на захист у матеріальному й процесуальному розумінні [167, с.92].

Положення ст. 15 ЦК України, яка закріплює підстави захисту суб'єктивних цивільних прав, поширюються й на договірні відносини з надання послуг за участю споживачів. Водночас, на нашу думку, не всі, визначені у ст. 15 ЦК України підстави захисту, можуть розглядатися як підстави захисту прав споживачів за договором про надання послуг. Вирішення цієї проблеми потребує дослідження змісту та сутності понять «порушення права», «невизнання права» та «оспорювання права».

Я. В. П'янова зазначає, що невизнанням суб'єктивного цивільного права є дія чи бездіяльність суб'єкта, яка за змістом являє собою заперечення існування суб'єктивного цивільного права іншої особи, але в той же час не маючи ознак порушення права. Оспорюванням суб'єктивного цивільного права вважається дія чи бездіяльність суб'єкта, яка полягає у запереченні належності або обсягу відповідного суб'єктивного цивільного права без ознак його порушення. Порушенням суб'єктивного цивільного права є протиправна дія (бездіяльність) суб'єкта, наслідком якої є ліквідація належного іншому суб'єкту суб'єктивного цивільного права або обмеження вільної реалізації як повністю, так і частково [168, с. 169]. Варто погодитися із таким підходом, оскільки він дозволяє однозначно розмежувати зміст понять «оспорювання», «невизнання» і «порушення».

Невизнання цивільного права являє собою пасивне запереченні існування в особи суб'єктивного цивільного права, у тому числі: на майно; на спадщину; на право користування житлом; на частку в спільному майні, яке безпосередньо не завдає шкоди суб'єктивному праву, але викликає непевність у юридичному статусі носія суб'єктивного права [169, с. 347]. Що стосується поняття «оспорювання права», то оспорювання суб'єктивного цивільного права полягає в такому стані правовідношення, коли суб'єктивне цивільне право заперечується у юрисдикційному органі [169, с. 347].

А. О. Штанько, посилаючись на праці російських науковців, зауважив, що співвідношення невизнання права та порушення права визначається таким чином. Невизнання як підстава захисту можлива лише у випадку невизнання права добросовісним суб'єктом, тобто таким, який не був обізнаний про наявність права в конкретної особи (не знав і не повинен був знати). Якщо право не буде визнаватися недобросовісним суб'єктом, тобто таким, який знав або повинен був знати про існування суб'єктивного права в особи, то подібну поведінку необхідно розцінювати як порушення права [170, с. 204].

Щодо оспорення права, Д. В. Кушерець зауважила, що поясненням спірності визнання оспорювання права в договірних відносинах як підстави до захисту майнових прав її учасників може слугувати той факт, що наявність певної правомочності чи суб'єктивного права в цілому в договірних правовідносинах визначається умовами договору. Тому будь-яке відхилення від умов вказаного договору чи закону, який ці договірні відносини регулює, буде характеризуватися саме як порушення права особи за цим договором [171, с. 95].

А. О. Штанько вказав, що оспорювання права добросовісним суб'єктом не супроводжується порушенням суб'єктивного права та його можливо визначити як порушення тільки випадку, коли стороні, яка здійснює оспорення, відомо або може бути відомо про приналежність права відповідному суб'єкту. Відмежування оспорювання права від його порушення необхідно здійснювати залежно від добросовісності чи недобросовісності суб'єкта, який оспорує право. Добросовісним оспорюванням є оспорювання суб'єктивного права особою, яка не знала й не могла знати, що контрагент обґрунтовано володіє суб'єктивним правом. Тому добросовісне оспорювання не є порушенням права. В свою чергу недобросовісне оспорювання, а саме коли стороні відомо або може бути відомо про необґрунтованість своїх претензій на суб'єктивне право іншої особи, потрібно визначати як порушення права [170, с.205].

З урахуванням викладеного, розглядаючи зміст понять порушення, невизнання й оспорювання як підстави захисту прав споживача за договором про надання послуг, потрібно брати до уваги те, що ці права виникають із договору

про надання послуг та Закону України «Про захист прав споживачів», який наділяє споживача правами як до укладення відповідного договору, так і після його укладення, зокрема споживач наділяється переддоговірним правом на своєчасну, необхідну, достовірну та доступну інформацію про продукцію, її кількість, асортимент, якість та про її виробника (виконавця, продавця). Водночас право споживача на отримання послуги, що виникає на підставі договору про надання послуг, Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема право на отримання інформації про послугу до укладення договору трансформується в обов'язок виконавця надати споживачу відповідну інформацію про послугу. Тобто виконавець відповідно до умов укладеного договору про надання послуг та положень Закону України «Про захист прав споживачів» обізнаний про свої обов'язки, які виникли у нього з договору або закону. Відтак, невиконання обов'язку виконавцем має наслідком ліквідацію належного споживачу суб'єктивного цивільного права повністю або частково. З огляду на викладене, підставою захисту прав споживачів за договором про надання послуг є порушення права.

Що стосується невизнання права як підстави захисту прав споживача, то у разі невизнання виконавцем права споживача на отримання інформації про послугу в обсязі, зазначеному в ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів», що тягне за собою відмову в наданні такої інформації споживачу або наданні інформації не в повному обсязі, то таке невизнання права споживача на інформацію про послугу має наслідком також ліквідацію належного споживачу суб'єктивного цивільного права повністю або частково, а тому варто кваліфікувати як порушення права. Все вищезазначене в повному обсязі стосується й оспорювання права як підстави захисту прав споживача за договором про надання послуг.

При цьому цивільним правопорушенням переважно визначають як дії чи бездіяльність, які суперечать приписам чинного цивільного законодавства [172, с.74]. Г. Ф. Шершеневич зазначав, що цивільне правопорушення – це насамперед недозволена дія, яка заборонена об'єктивним правом. Тому дія, яка є лише

здійсненню права, яка не виходить за межі, окреслені законом суб'єктивного права, не є правопорушенням, якою б вона не була шкідливою для інших людей [173, с.392].

На нашу думку, опираючись на викладені вище твердження, можна зробити висновок, що підставою захисту прав споживачів за договором про надання послуг є юридичний факт, що виявляється в діях чи бездіяльності, у результаті яких порушується право споживача, встановлене законом та/або договором. Під правом споживача необхідно розуміти суб'єктивне цивільне право, яке виникло в результаті укладення договору про надання послуг, визначене Законом України «Про захист прав споживачів» або спеціальним законодавством, що регулює надання окремого виду послуг.

Порушення цивільних прав споживача за договором про надання послуг, що передбачені ЦК України, можуть проявлятися зокрема у:

недодержанні сторонами при вчиненні правочину вимог закону (ст. 215 ЦК України);

невиконанні чи неналежному виконанні умов зобов'язання (ст. 610 ЦК України);

безпідставній односторонній відмові від договору (ст. 651, ст. 907 ЦК України);

заподіянні фізичній чи юридичній особі майнової чи немайнової (моральної) шкоди (статті 1166-1167 ЦК України).

Згідно із приписами ст. 610 ЦК України, порушенням зобов'язання є його невиконання або виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання (неналежне виконання). Тобто ЦК України встановлено, що порушення може бути вчинено шляхом 1) невиконання зобов'язання; 2) неналежним виконанням зобов'язання.

Вивчаючи питання класифікації порушення договірних зобов'язань, І. В. Розізнана зазначила, що новітня світова практика здебільшого не поділяє порушення договірних зобов'язань у залежності від ступеня його виконання та відповідності такого виконання умовам договору, а виходить із концепції єдності

порушення договірної зобов'язання. Водночас науковець обґрунтовує необхідність розмежування правових наслідків в залежності від виду порушення зобов'язання, вказавши, що неналежне виконання зобов'язання може спричинити використання кредитором засобів захисту, передбачених на випадок: а) неналежного виконання (вимога про відповідне зменшення ціни, компенсації витрат на усунення); б) невиконання (припинення) договору (одностороння відмова або розірвання за позовом кредитора в судовому порядку, стягнення збитків від припинення договору та інші); в) прострочення (призупинення свого зустрічного виконання, позов про виконання в натурі, нарахування пені або відсотків річних і деякі інші) [172, с. 76].

Підтримуючи науковця щодо виділення способів захисту в залежності від характеру порушення, можемо зазначити, що такий підхід знайшов своє відображення у Законі України «Про захист прав споживачів».

Проаналізувавши норми ЦК України, Закону України «Про захист прав споживачів» та спеціального законодавства, що регулює надання окремого виду послуги слід зазначити, що порушення прав споживача може бути вчинене як на стадії укладення договору про надання послуг, так і на стадії виконання договору про надання послуг.

До порушень, вчинених на стадії укладення договору про надання послуг слід віднести такі:

1. Укладення договору про надання послуги із несправедливими умовами (ч.1 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів»). Умови договору про надання послуг за участю споживача є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Несправедливими є, зокрема, умови договору про: - звільнення або обмеження юридичної відповідальності виконавця у разі смерті або ушкодження здоров'я споживача, спричинених діями чи бездіяльністю виконавця; - виключення або обмеження прав споживача стосовно виконавця або третьої особи у разі повного або часткового невиконання чи неналежного виконання виконавцем договірних зобов'язань, включаючи умови про

взаємозалік, зобов'язання споживача з оплати та його вимог у разі порушення договору з боку виконавця; - встановлення жорстких обов'язків споживача, тоді як надання послуги обумовлене лише власним розсудом виконавця; - надання можливості виконавцю не повертати кошти на оплату, здійснену споживачем, у разі відмови споживача укласти або виконати договір, без встановлення права споживача на одержання відповідної компенсації від виконавця у зв'язку з розірванням або невиконанням ним договору; - встановлення вимоги щодо сплати споживачем непропорційно великої суми компенсації (понад п'ятдесят відсотків вартості продукції) у разі невиконання ним зобов'язань за договором; - надання виконавцю права розірвати договір із споживачем на власний розсуд, якщо споживачеві таке право не надається; - надання виконавцю права не повертати кошти на оплату ненаданої послуги в разі розірвання договору з ініціативи виконавця; - надання виконавцю права розірвати договір, укладений на невизначений строк із споживачем без повідомлення його про це, крім випадків, установлених законом; - установлення невинноватого строку для надання споживачем згоди на продовження дії договору, укладеного на визначений строк, з автоматичним продовженням такого договору, якщо споживач не висловить відповідного наміру; - установлення обов'язкових для споживача умов, з якими він не мав реальної можливості ознайомитися перед укладенням договору; - надання виконавцю права в односторонньому порядку змінювати умови договору на власний розсуд або на підставах, не зазначених у договорі; - надання виконавцю права в односторонньому порядку змінювати характеристики послуги, що є предметом договору; - визначення ціни послуги на момент її надання споживачеві, а не на момент укладення договору про надання послуг або встановлення виконавцю можливості збільшувати ціну без надання споживачеві права розірвати договір у разі збільшення ціни порівняно з тією, що була погоджена на момент укладення договору; - виконавцю права визначати відповідність послуги умовам договору або надання йому виключного права щодо тлумачення договору; - обмеження відповідальності виконавця стосовно зобов'язань, прийнятих його агентами, або обумовлення прийняття ним таких

зобов'язань додержанням зайвих формальностей; - встановлення обов'язку споживача виконати всі зобов'язання, навіть якщо виконавець не виконає своїх; - надання виконавцю права передавати свої права та обов'язки за договором третій особі, якщо це може стати наслідком зменшення гарантій, що виникають за договором для споживача, без його згоди. Також зазначимо, що у відповідності до ч. 4 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», перелік несправедливих умов у договорах із споживачами не є вичерпним.

Прикладом включення несправедливої умови договору може слугувати цивільна справа №766/8424/16-ц за позовною заявою споживача до Публічного акціонерного товариства «Платинум Банк», Приватного акціонерного товариства «Ренесанс життя». Постановою Верховного Суду від 06 лютого 2019 року рішення Апеляційного суду Херсонської області від 12 грудня 2017 року залишено без змін. Вказаними судовими рішеннями визнано умову кредитного (споживчого) договору зі страхуванням життя позичальника та можливістю перенесення платежу, укладеного 11 грудня 2013 року між ПАТ «Платинум Банк», ПрАТ «Ренесанс життя» та Споживача щодо обов'язку позичальника сплачувати щомісяця комісію за обслуговування кредиту в розмірі 434,00 грн, а також умову цього договору щодо порядку вирішення спорів (третейське застереження) недійсними з моменту укладення договору. У решті позову відмовлено. Рішення мотивовані тим, що банк неправомірно встановив щомісячну комісію за обслуговування кредиту в розмірі 434,00 грн та включив до умов договору третейське застереження, порушивши визначений законом порядок вирішення спорів, які впливають із договору споживчого кредиту [174]. Аналогічна позиція висвітлена в постанові Верховного Суду від 19 вересня 2018 року в цивільній справі № 361/5806/15-ц. Верховний Суд додатково вказав, що, доводи, викладені у касаційний скаргі, про те, що у договорі чітко розписано, що входить до дій з обслуговування кредиту, за які встановлено щомісячну комісію, і що такі умови не вносять дисбаланс у договірні права споживача кредитних послуг, відхиляються судом касаційної інстанції, адже, як вбачається із сукупної вартості кредиту, що міститься в матеріалах справи, сума кредиту

становить 20 000 грн., а сума комісії за цим договором, що стягується щомісячно, становить у сукупності 20 520 грн [175].

Аналіз судової практики засвідчує, що часто недодержання зайвих формальностей слугують підставою відмови у виплаті страхового відшкодування за договором страхування.

2. Укладення договору про надання послуг із застосуванням нечесної підприємницької практики (ч. 1 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів»). Нечесна підприємницька практика включає: 1) вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції; 2) будь-яку діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною. Якщо підприємницька практика спонукає або може спонукати споживача дати згоду на здійснення правочину, на який в іншому випадку він не погодився б, така практика вводить в оману стосовно: 1) основних характеристик (ознак) послуги; 2) ціни або способу розрахунку ціни чи наявності знижок або інших цінових переваг; 3) потреби у послугах; 4) характеру, атрибутів та прав продавця або його агента, зокрема інформації про його особу та активи, кваліфікацію, статус, наявність ліцензії, афілійованість та права інтелектуальної власності, його відзнаки та нагороди; 5) права споживача або небезпеки, що йому загрожують. Підприємницька практика є такою, що вводить в оману, якщо під час пропонування продукції споживачу не надається або надається у нечіткий, незрозумілий або двозначний спосіб інформація, необхідна для здійснення свідомого вибору. Забороняються як такі, що вводять в оману: 1) пропонування послуг за визначеною ціною, якщо існують підстави вважати, що виконавець не зможе надати таку послугу за такою ціною або у таких обсягах, що можна передбачити з огляду на пропоновану ціну та характеристики (ознаки) послуги; 2) пропонування з метою реалізації однієї послуги до реалізації іншої; 3) недостовірне повідомлення з метою спонукання споживачів до прийняття швидкого рішення позбавлення їх достатнього періоду часу для прийняття свідомого рішення; 4) пропонування до вільної реалізації заборонених послуг; 5) недостовірне твердження, що існуватиме загроза особистій безпеці споживача

або його сім'ї, якщо він не придбає чи не замовить послугу; 6) утворення, експлуатація або сприяння розвитку пірамідальних схем, коли споживач сплачує за можливість одержання компенсації, яка надається за рахунок залучення інших споживачів до такої схеми, а не за рахунок споживання послуги; 7) використання повідомлення про розпродаж у зв'язку із припиненням суб'єкта господарювання, його структурного підрозділу або припинення відповідного виду господарської діяльності, тоді як це не відповідає дійсності. Перелік форм підприємницької практики, що вводить в оману, не є вичерпним. Агресивною вважається підприємницька практика, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає чи може вплинути на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції. Як агресивні забороняються такі форми підприємницької практики: 1) створення враження, що споживач не може залишити приміщення виконавця без укладення договору або здійснення оплати; 2) здійснення тривалих та/або періодичних візитів до житла споживача, незважаючи на вимогу споживача про припинення таких дій або залишення житла; 3) здійснення постійних телефонних, факсимільних, електронних або інших повідомлень без згоди на це споживача; 4) вимога оплати послуги, якщо споживач не давав прямої та недвозначної згоди на її придбання. Перелік форм агресивної підприємницької практики не є вичерпним (ч. 2-5 статті 19 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Прикладом нечесної підприємницької практики слугує реалізація діяльності пірамідальної схеми, висвітленої в постанові Верховного Суду, у цивільній справі №185/3012/16-ц [176].

3. Укладення договору про надання послуг із порушенням права споживача на свободу вибору послуги чи волевиявлення (п. 1 та 2 ч. 1 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів»). Прикладом такого порушення може бути укладення договору про надання послуг доступу до мережі Інтернет із провайдером, який, на підставі домовленості з іншими Інтернет-провайдерами, здійснює надання такої послуги у приміщенні споживача на менш вигідних, ніж в інших провайдерів, умовах.

4. При укладенні договору про надання послуг, від якого споживач не може відмовитись, а одержати може лише в одного виконавця, виконавець нав'язує такі умови одержання послуги, які ставлять споживача у нерівне становище порівняно з іншими споживачами та/або виконавцями, не надають споживачеві однакових гарантій відшкодування шкоди, завданої невиконанням (неналежним виконанням) сторонами умов договору (п. 3 ч. 1 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів»).

5. При укладенні договору про надання послуг порушується принцип рівності сторін договору, учасником якого є споживач (п. 4 ч. 1 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів»). Дане порушення встановлено в рішенні Конституційного Суду України в справі за конституційним зверненням громадянина Козлова Дмитра Олександровича щодо офіційного тлумачення положень другого речення преамбули Закону України «Про відповідальність за несвоєчасне виконання грошових зобов'язань» від 11 липня 2013 року, справа № 1-12/2013 [177].

6. При укладенні договору про надання послуг будь-яким чином (крім випадків, передбачених законом) обмежується право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про відповідну продукцію (п. 5 ч. 1 статті 21 Закону України «Про захист прав споживачів»). Право на інформацію детально розглянуто в підрозділі 1.3 дисертаційної роботи.

Ненадання усієї необхідної інформації про туристичну послугу було предметом розгляду Верховним Судом у цивільній справі № 521/18881/16-ц, постанова від 7 листопада 2018 року. Верховний Суд вказав, що, ухвалюючи рішення про часткове задоволення позову, суди першої та апеляційної інстанцій правильно виходили з того, що відповідач як турагент з дотриманням умов договору на надання туристичних послуг повинен був надати туристу всю необхідну інформацію, передбачену чинним законодавством, щодо туристичної подорожі, у тому числі щодо перетинання державного кордону України громадянином України, що не досяг 16-річного віку, проте такі зобов'язання ним не виконані [178].

7. При укладенні договору про надання послуг ціну визначено неналежним чином (п. 7 ч. 1 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів»), вказане порушення може мати місце при укладенні договору про надання всіх видів послуг. Закріплення даної норми в Законі України «Про захист прав споживачів» слугує додатковим важелем впливу на встановлення в договорі обґрунтованої ціни послуги. Йдеться про те, що ціна послуги не може бути необґрунтовано вищою від аналогічної послуги, аналогічної якості на ринку послуг.

До порушень, вчинених на стадії виконання договору про надання послуг необхідно віднести такі:

1. Порушення строку надання послуги (ч. 1 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»). Порушення строку надання послуги може проявлятися в ненаданні виконавцем послуги у встановлений строк або наданні послуги так повільно, що закінчити у встановлений договором строк буде неможливо.

2. Надання послуги з недоліками (ч. 1 ст. 10 ЗУ «Про захист прав споживачів»). Під недоліком закон визначає 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). Продукція - будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб (п. 15 та 19 абз. 2 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»). Враховуючи, що послуга надається для особистих потреб споживача, для більш правильного сприйняття поняття «Продукція», п. 19 абз. 2 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», необхідно викласти в такій редакції: «Продукція - будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення особистих потреб споживача». З урахуванням ознак послуги як предмету договору про надання послуг (невід'ємність від виконавця, наявність корисного ефекту, нетривалість або відсутність уречевленого результату), пропонуємо недолік послуги визначити як часткову невідповідність дій виконавця нормам законів,

підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуги, а також умовам договору та звичаям ділового обороту. В обґрунтування цієї позиції зазначимо, що недолік послуги й дії, якими вчиняється її надання, перебувають у взаємозв'язку і взаємозалежності. Відтак, «недолік послуги» і «недолік надання послуги» можна розглядати як тотожні поняття, що зумовлюється сутністю самої послуги.

Надання послуги з недоліками встановлено в судовому розгляді Верховним Судом цивільної справи № 645/7862/15-ц за позовною заявою Споживача до комунального підприємства «Харківводоканал», комунального підприємства «Жилкомсервіс». Постановою Верховного Суду від 05 вересня 2018 року встановлено недолік комунальної послуги, що полягав в неналежному утриманні відповідальною особою внутрішньобудинкових систем, що привело до затоплення квартири споживача й понесення ним майнової шкоди. Зокрема Верховний Суд зазначив, що за таких обставин, залиття квартири мало місце внаслідок неналежного технічного стану внутрішньобудинкових систем водопостачання і водовідведення, а також бездіяльності і невиконання договірних зобов'язань балансоутримувачем, яким є КП «Жилкомсервіс» [179].

Також Верховний Суд в цивільній справі №532/310/17, в постанові від 12 грудня 2018 року встановив факт надання послуги поштового зв'язку із недоліками прирівнявши недоліки послуги до неякісної послуги [180]. В даній цивільній справі Верховний Суд зазначив, що саме з вини Полтавської дирекції ПАТ «Укрпошта» позивачу було надано неякісні послуги поштового зв'язку, суд першої інстанції дійшов обґрунтованого висновку про наявність підстав для відшкодування позивачу завданої моральної шкоди, розмір якої визначено виходячи із засад розумності та справедливості.

Відповідно надання послуги з недоліком може проявлятися в наданні неякісної послуги.

3. Надання послуги з істотними недоліками (частина 4 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів»). Істотний недолік – недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його

цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак: а) він взагалі не може бути усунутий; б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів; в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором (пункт 12 абзацу 1 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Однак, поняття «істотний недолік» в законі визначається через термін «товар», що не може бути застосований до послуги як правової категорії. Відтак, пункт 12 абзацу 1 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» необхідно доповнити реченням: «Істотний недолік послуги - це суттєва невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуг, а також умовам договору та звичаям ділового обороту. Суттєва невідповідність послуги полягає в наданні іншої послуги, тобто фактично йдеться про зміну предмету договору в односторонньому порядку». Тобто суттєва невідповідність включає дві обов'язкові складові: фактична - надання за змістом послуги, яка не відповідає замовленню; вольова – не задоволення потреби споживача такою послугою;

4. Надання послуги з використанням небезпечних, неналежної якості, фальсифікованих засобів. З огляду на те, що безпека послуги для споживача включає два аспекти, а саме: безпечність дій виконавця та безпечність засобів, які застосовуються під час надання послуги, що обумовлюється сутністю послуги, вважаємо за доцільне доповнити п. 6 ч. 1 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів» реченням: «Споживачеві надано послугу з використанням небезпечних, неналежної якості, фальсифікованих засобів». Належне надання послуги передбачає застосування безпечних матеріалів та засобів, які використовуються при наданні послуги.

Підсумовуючи наведене, необхідно вказати, підставою захисту прав споживачів за договором про надання послуг є порушення права, яке може бути вчинене як на стадії укладення, так і на стадії виконання зазначеного договору.

2.2. Форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг

У механізмі захисту прав споживачів формам захисту відводиться важливе значення, оскільки вони визначають порядок і процедуру відновлення порушених прав. Правильний вибір форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг буде визначати ефективність та доцільність такого захисту і, як наслідок, досягнення мети – відновлення порушеного права.

Чинне законодавство не містить поняття «форми захисту цивільних прав», чинним ЦК України в статті 15 передбачено тільки право особи на захист, який не суперечить загальним засадам цивільного законодавства.

В юридичній літературі існують різні думки стосовно поняття форми захисту. Наприклад, Г.М. Грабовська вважає, що форму захисту потрібно вважати як комплекс внутрішньо узгоджених організаційних заходів щодо захисту суб'єктивних прав та охоронюваних законом інтересів [181, с.62-63]. Н.Д. Гетьманцева стверджує, що форма захисту – це сукупність способів, які спрямовані на поновлення, встановлення і визнання прав і законних інтересів осіб [182, с.37]. Вартою уваги є підхід О. А. Беляневич, яка визначає форми захисту прав як механізм реалізації охоронних норм цивільного права за допомогою використання певних засобів та способів захисту цивільних прав [183, с.62].

Даючи визначення форми захисту, Г.А. Осетинська вказала, що передбачає відновлення порушеного права через застосування особою, право якої порушене, активних дій до особи-порушника, шляхом звернення за захистом до відповідних державних органів (юрисдикційна форма) або самостійно (позаюрисдикційна форма) [5, с.76].

На думку У. П. Гришко, усі визначення «форм захисту» в науці цивільного права зводяться до зовнішнього виразу дій, спрямованих на захист порушеного права компетентним на це державним органом або самим суб'єктом, право якого порушено. Форма захисту вказує на суб'єкта, що здійснює заходи захисту, тим самим визначаючи його в якості основної, кваліфікуючої ознаки

однієї форми по відношенню до інших [121, с.94]. Наведені положення дають можливість зробити висновок про те, що поняттям «форма захисту» охоплюється діяльність, спрямована на захист прав особи, яка здійснюється уповноваженими на те органами або особою самостійно.

Варто зазначити, що у доктрині немає єдності думок і стосовно класифікації форм захисту. Зокрема В.В. Болгова виділяє такі форми захисту суб'єктивного права – державні: судова, адміністративна, прокурорська та недержавні: громадська, третейська, нотаріальна, самозахист права та добровільне задоволення [184, с.16]. Н. В. Безсмертна з використанням дихотомічного поділу виділяє дві основні форми: судова та позасудова [185, с. 174]. А. В. Кучеренко поділяє форму захисту прав суб'єктів підприємницьких відносин на три види: досудову, позасудову, судову. Судова форма також виступає як самостійна форма захисту прав, а також гарантія законності прийняття рішення іншими органами. Порядок і підстави використання кожної із вказаних форм і способів захисту встановлюються законодавством або угодою сторін [186, с.42]. Є. О. Харитонов виділяє судову, адміністративну, нотаріальну, самозахисну та громадську форми захисту залежно від природи юрисдикційного органа, що здійснює захист, відносить до органів захисту також міжнародні інституції [187, с. 183]. І. О. Ромащенко пропонує поділяти форми захисту цивільних прав та охоронюваних законом інтересів на безпосередню та опосередковану [188, с.112].

Однією із найпоширеніших є позиція науковців, які поділяють форми захисту цивільних прав на юрисдикційну та неюрисдикційну. До юрисдикційних можна віднести форми захисту, які побудовані на зверненні уповноваженого суб'єкта до державного чи громадського органу, який наділено певними повноваженнями щодо особи, яка, на думку останнього, порушує його право. Неюрисдикційна форма захисту передбачає дії самого суб'єкта або звернення до певної особи, органу чи організації, що не мають безпосереднього впливу на учасників спору та рішення яких не матиме для них обов'язкового характеру

[156, с.70]. Вважаємо, що така класифікація форм захисту прийнятна й для дослідження питання форм захисту прав споживачів.

Юрисдикційна форма захисту прав полягає у тому, що особа, право якої порушено, звертається за захистом до державного чи іншого компетентного органу, який уповноважений вжити необхідні заходи для відновлення порушеного права або припинення правопорушення [189, с.203].

Детально розглянемо, у якому порядку відбувається реалізація юрисдикційної форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Частина 1 ст. 16 ЦК України встановлює, що кожна особа має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу. Суд може захистити цивільне право або інтерес іншим способом, що встановлений договором або законом чи судом у визначених законом випадках. Відтак, юрисдикційна форма захисту прав споживачів за договором про надання послуг може бути реалізована споживачем у судовому порядку.

ЦПК України у статті 4 зазначає, що кожна особа має в порядку встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів [190].

Судова форма є однією з найбільш застосовуваних форм захисту, основним процесуальним засобом захисту якої виступає позов. У рамках судової форми, вирішується спір про право, під яким варто розуміти розбіжність сторін із приводу взаємних прав та обов'язків, ухиляння від виконання покладеного на особу обов'язку, а також ті випадки, коли для здійснення прав потрібне підтвердження суду [191, с.15].

У межах цивільного судочинства захист прав і свобод особи здійснюється на засадах верховенства права, поваги до честі й гідності, рівності всіх учасників судового процесу перед законом та судом, гласності і відкритості судового процесу та його повного фіксування технічними засобами, змагальності сторін, диспозитивності, пропорційності, обов'язковості судового рішення, забезпечення

права на апеляційний перегляд справи, забезпечення права на касаційне оскарження судового рішення у випадках, встановлених законом, розумності строків розгляду справи судом, неприпустимості зловживання процесуальними правами, відшкодування судових витрат сторонам, на користь якої ухвалене судове рішення (частина 3 статті 2 ЦПК України).

Важливим при формуванні вимог у позовній заяві є визначення співмірного способу захисту свого порушеного права та збирання допустимих (отриманих у законному порядку й підтверджуючих відповідні обставини справи), достовірних (на підставі яких можна встановити дійсні обставини справи) та достатніх (які у своїй сукупності дають змогу дійти висновку про наявність або відсутність обставин справи, які входять до предмета доказування) доказів.

Важливим і на сьогоднішній час невирішеним питанням є дослідження судом якості наданої послуги. Обґрунтовуючи отримання неякісної послуги, споживачу доведеться надати суду докази, які підтверджують невідповідність отриманої послуги критеріям якості, яким дана послуга повинна відповідати. Питання, які стосуються якості послуги, були нами розглянуті в підрозділах 1.2 та 1.3 дисертації.

Складність отримання доказів при зверненні до суду з метою захисту порушеного права споживача за договором про надання послуг зумовлена специфікою предмета договору, яким є послуга, а саме: 1) послуга споживається в процесі її надання; 2) відсутністю уречевленого результату або його нетривалим існуванням у часі. Відтак, використання результату послуги в якості доказу є неможливим. Вказане значно ускладнює процес доказування під час розгляду справи. До того ж, на законодавчому рівні, фіксація ненадання або надання виконавцем неякісної послуги передбачена тільки Законом України «Про житлово-комунальні послуги» шляхом складання акту-претензії. Інакше споживач має право обґрунтовувати позовні вимоги будь-якими доказами, на підставі яких суд може встановити наявність обставин (фактів), що обґрунтовують вимоги споживача. З огляду на зазначене, на підтвердження

порушення виконавцем договору про надання послуг, споживачу доведеться збирати відповідні докази, у тому числі й ті, які знаходяться безпосередньо у виконавця (відео з камер відеонагляду, протокол операцій, інформація про час прибуття відповідного транспортного засобу та ін.).

Неоюхідно зазначити, що процесуальним законом передбачені вимоги до позовної заяви, які повинні бути дотримані в разі звернення особи до суду за захистом порушеного права. Вказані вимоги передбачені статтею 175 ЦПК України та повинні враховуватися при поданні споживачем позовної заяви. У разі недотримання вищевказаних вимог позовна заява ухвалою суду буде залишена без руху, а в разі не усунення недоліків - повернена позивачеві.

Позов про захист прав споживачів повинен мати три елементи: предмет позову, підставу позову, змісту позову.

Як стверджує Ю.Ю. Рябченко, предмет позову в справах про захист прав споживачів – це матеріально-правова вимога споживача до продавця (виробника, виконавця), яка ґрунтується на спірному правовідношенні [79, с.8]. Підставою позову науковець вважає певні обставини, передбачені гіпотезою матеріальної норми права, що регулює спірне правовідношення, з якої споживач визначає свої вимоги до виконавця чи продавця, а іноді й до виробника. Зміст позову про захист прав споживачів являє собою звернену в суд вимогу споживача про реалізацію судом певних дій із зазначенням способу судового захисту [79, с.9].

Захист прав споживачів за договором про надання послуг може здійснюватися із застосуванням таких позовів: – позов про відшкодування шкоди завданої неналежним наданням послуги; - позов про розірвання договору і відшкодування завданої шкоди; - позов про відшкодування матеріальної і моральної шкоди за договором про надання послуг; - позов про визнання недійсними умов договору або визнання недійсним договору в цілому; - позов про застосування наслідків визнання договору про надання послуг неукладеним; - позов про зобов'язання безоплатного повторного надання послуги і ін.

Щодо підсудності справ про захист прав споживачів зазначимо, що окрім загального права пред'явлення позову до суду за місцезнаходженням відповідача

(ст.27 ЦПК України), у ч. 5 ст. 28 ЦПК України, встановлює додаткові дискреційні критерії визначення підсудності справ про захист прав споживачів. Так, позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також у суд за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

Верховний Суд України, аналізуючи судову практику в справах щодо захисту прав споживачів, зазначив, що основними проблемами в суддівському правозастосуванні є такі: збільшення випадків присудження моральної шкоди не дивлячись на передбачені законодавством обставини та невмотивоване встановлення й обмеження її розміру; встановлення дійсних обставин справи та належного нормативно-правового регулювання, зокрема й спеціального, що має бути застосовуване до спірних правовідносин; неповна оцінка матеріалів справи та формальне (поверхнєве) встановлення істини, що приводить до неврахування судами істотних обставин, хибного встановлення правосуб'єктності сторін; помилкове визначення відповідача в певній цивільній справі [192].

Закон України «Про захист прав споживачів» у ст. 22 також містить положення про судовий захист прав споживачів і в частині 3 передбачає, що споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав, хоча спеціальний Закон України «Про судовий збір» [193] не містить положення про звільнення від сплати судового збору в справах про захист прав споживачів.

З цього приводу висловилася Велика палата Верховного Суду в цивільній справі №761/24881/16-ц, яка розглянула в порядку письмового провадження справу споживача до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб про захист прав споживачів фінансових послуг за касаційною скаргою споживача на ухвалу Апеляційного суду м. Києва від 29 вересня 2016 року. Ухвалою Апеляційного суду м. Києва від 12 вересня 2016 року апеляційну скаргу споживача 1 на ухвалу суду першої інстанції залишено без руху з підстав того, що Закон України «Про судовий збір» не звільняє споживачів від сплати судового збору, у тому числі за подання апеляційної скарги. 26 вересня 2016 року споживач звернулася до

Апеляційного суду із заявою про усунення недоліків апеляційної скарги, у якій посилався на те, що відмова у звільненні заявника від сплати судового збору на підставі ч.3 ст.22 Закону України «Про захист прав споживачів» є перешкоджанням доступу до правосуддя та протирічить роз'ясненням, викладеним у постанові пленуму Вищого спеціалізованого суду з розгляду цивільних і кримінальних справ від 17 жовтня 2014 року №10 «Про застосування судами законодавства про судові витрати у цивільних справах». У постановах Верховного Суду України від 06 вересня 2017 року в справі № 6-185цс17 та від 11 жовтня 2017 року у справі № 6-916цс17 висловлена правова позиція про те, що споживач звільняється від сплати судового збору лише при поданні позовної заяви й має сплатити судовий збір за подання до суду, зокрема апеляційної скарги. Відступаючи від практики Верховного Суду України, колегія суддів Великої Палати Верховного Суду вважає, що порушені права можуть захищатись як у суді першої інстанції (при пред'явленні позову), так і на наступних стадіях цивільного процесу, а саме при апеляційному перегляді. Ці стадії судового захисту є єдиним цивільним процесом, завдання якого є справедливий розгляд і вирішення цивільних справ з метою захисту порушеного права (стаття 22 «Про захист прав споживачів», стаття 1 ЦПК України у редакції на час постановлення оскарженої ухвали, стаття 2 ЦПК України у редакції на час розгляду справи Верховним Судом) [194].

З огляду на вищенаведене, з метою законодавчого закріплення звільнення споживача від сплати судового збору, пропонуємо ч. 1 ст. 5 Закону України «Про судовий збір» доповнити пунктом 24, у якому вказати, що від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях звільняються: «позивачі - у справах пов'язаних із порушенням прав споживачів, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

Фізична особа – споживач, права якої не отримали ефективного судового захисту в Україні, може звернутися за захистом до Європейського суду з прав людини. Прикладом цього слугує рішення Європейського суду з прав людини від 15 листопада 2007 року в справі «Бендерський проти України». У даній справі

позивачу прийшлося доказувати в судах, що у Медичному центрі (відповідач) заявнику введено під час операції та залишено в сечовому міхурі марлеву серветку. ЄСПЛ вказав, що у своїх позовних заявах позивач покликався на показання лікарів, пропонуючи суддям вирішити питання, чи мало місце тампонування сечового міхура в момент виконання перев'язок. Проте суд відмовив в задоволенні таких вимог позивача і в взагалі не надали оцінки показам лікарів. Європейський суд дійшов до висновку, що судові рішення не містять жодної підстави на будь-яку перешкоду, яка заважала судам чіткіше розглянути справу в напрямку, зазначеному заявником. Зокрема, суди не встановили, що медична експертиза є неповною та не включає суттєвої інформації. Доводи позивача щодо відсутності тампонування, який базується на свідченнях лікарів-урологів, був якщо не вирішальним, то принаймні дуже важливим для вирішення спору та вимагав, таким чином, особливої та чіткої реакції судів. За відсутності будь-якої реакції на такий аргумент ЄСПЛ дійшов до переконання, що українські судові органи не забезпечили заявнику право на справедливий судовий розгляд у сенсі пункту 1 статті 6 Конвенції, а тому мало місце порушення цього положення [195].

Суд є не єдиним органом, що здійснює захист прав споживачів у межах юрисдикційної форми. Стаття 17 ЦК України передбачає захист цивільних прав та інтересів Президентом України, органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим або органами місцевого самоврядування.

Законом України «Про захист прав споживачів» також передбачений адміністративний порядок захисту прав споживачів, який визначає, що захист прав споживачів може здійснюватися: 1) центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів; 2) іншим органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів; 3) органами місцевого самоврядування. Розглянемо суб'єкти адміністративної форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Центральним органом виконавчої влади є Державна інспекція з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, діяльність якої спрямовується й координується Кабінетом Міністрів України через Міністра аграрної політики та продовольства. Держспоживслужба виконує спеціалізовані функції у сфері ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, карантину й захисту рослин та захисту прав споживачів. Функції Держспоживслужби розповсюджуються також на питання захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Завданнями Держспоживслужби у сфері здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів щодо послуг є:

- 1) перевірка додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил торгівлі та надання послуг;
- 2) проведення контрольних перевірок правильності розрахунків із споживачами за надані послуги відповідно до закону;
- 3) накладення на суб'єктів господарювання у сфері послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення за порушення законодавства про захист прав споживачів;
- 4) передання матеріалів на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування [21].

Перелічені повноваження органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів є додатковою гарантією прав споживача. Зауважимо, що законами, які регулюють надання окремих видів послуг, передбачено функціонування спеціально уповноважених органів виконавчої влади, які здійснюють контроль за наданням відповідних послуг (Закон України «Про туризм», Закон України «Про житлово-комунальні послуги», Закон України «Про телекомунікації», Закон України «Про транспорт», Закон України «Про поштовий зв'язок», Закон України «Про банки і банківську діяльність» та ін.).

Окрім цього, органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів, виходячи із приписів ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів» мають повноваження: 1) розглядати звернення з питань захисту прав споживачів, консультувати їх з відповідних питань; 2) аналізувати договори, що укладаються виконавцями зі споживачами з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів; 3) у разі виявлення надання послуг неналежної якості повідомляти про це центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, інші уповноважені органи; 4) у разі виявлення фактів надання послуг які не супроводжуються необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та відповідними документами - тимчасово зупиняти реалізацію продукції до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти їх надання; 5) готувати подання до органу, який видав дозвіл на провадження відповідного виду діяльності, для вирішення питання про тимчасове зупинення його дії чи про дострокове анулювання в разі систематичного порушення прав споживачів; 6) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів.

Таким чином, повноваження органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів, спрямовані на забезпечення можливості особи реалізувати юрисдикційну форму захисту шляхом звернення до них із відповідною заявою чи скаргою. Звернення споживача до компетентних органів влади з метою захисту права не виключає можливість звернення до суду з такої самої підстави.

У багатьох країнах світу для захисту своїх прав споживач має можливість звернутися до Омбудсмена із захисту прав споживачів, про що йшлося в підрозділі 1.1 дисертації. Досліджуючи інститут Омбудсмена із захисту прав споживачів, І. О. Ієрусалімова виділяє три типи омбудсменів щодо сфери їхньої компетенції, а саме: а) омбудсмени, які наділені правом розслідування більшості адміністративних органів, а також судів; б) омбудсмени, повноваження яких поширюються лише на органи державного управління; в) омбудсмени, що

розслідують скарги на акти й дії не тільки державних, але й недержавних структур [196, с.20].

Зі сказаного випливає, що сфера діяльності омбудсмена є достатньо широкою, тому може поширюватися й на правовідносини, учасниками яких є споживачі. У контексті запровадження в Україні інституту омбудсмена щодо захисту прав споживачів зазначимо, що такий правовий інститут не є новим для України. На сьогоднішній день за підтримки Європейського Співтовариства в Україні діють: - уповноважений Верховної Ради України з прав людини; уповноважений Президента України з прав дитини; - бізнес-омбудсмен.

Потрібно зазначити, що у Верховній Раді України 22 лютого 2018 року було зареєстровано Проект Закону про установу фінансового омбудсмена № 8055 [197], який підготовлено з метою впровадження механізму альтернативного (позасудового) вирішення спорів, що виникають у споживачів фінансових послуг із надавачами фінансових послуг, який сприятиме підвищенню довіри споживачів до фінансового ринку. Проектом закону визначаються правові засади створення та організації діяльності установи фінансового омбудсмена, принципи її діяльності, повноваження та вимоги до фінансового омбудсмена та уповноважених осіб, порядок вирішення спорів між споживачами й надавачами фінансових послуг та виконання рішень за результатами розгляду, порядок фінансування установи, а також основні засади співпраці установи з державними органами та органами місцевого самоврядування. Статтею 12 законопроекту наведено повноваження фінансового омбудсмена, зокрема: розгляд звернень споживачів фінансових послуг та сприяння мирному врегулюванню спорів з надавачами фінансових послуг; розгляд спорів за заявами споживачів фінансових послуг; залучення до розгляду спорів експертів, спеціалістів, перекладачів; організація заходів з метою підвищення поінформованості споживачів щодо правового регулювання ринків фінансових послуг та захисту прав споживачів фінансових послуг.

На думку І. О. Ієрусалімової, необхідність створення омбудсмена першочергово виникає тоді, коли чинні інститути не здійснюють ефективного

контролю у сфері публічного адміністрування, і як результат, виникає необхідність утворення й запровадження додаткових механізмів захисту прав і свобод громадян [196, с.17]. Інститут омбудсмена в Україні справедливо вважається важливим фактором затвердження та дотримання законності й правової основи в діяльності виконавчої влади, місцевого самоврядування, формою позасудового контролю [196, с.18]. Необхідність впровадження омбудсмена підкреслюється також демократизмом процедури звернень, що не має жодних формальних вимог, є гнучкою, відкритою, порівняно швидкою, безкоштовною [196, с. 19].

Вважаємо, що запровадження в Україні інституту омбудсмена щодо захисту прав споживачів є необхідним з огляду на неефективність діяльності уповноважених органів у сфері захисту прав споживачів, що підтверджується судовою практикою. Враховуючи доцільність впровадження його в Україні, зазначимо, що такий інститут доцільно віднести до юрисдикційної форми захисту прав споживача за договором про надання послуг.

Діяльність Омбудсмена із захисту прав споживачів спрямовуватиметься на захист прав споживачів у судах, органах державної влади й місцевого самоврядування, нотаріуса, при самозахисті й медіації. Фактично омбудсмен буде сприяти споживачу в захисті його прав на всіх етапах такого захисту.

Основними завданнями Омбудсмена із захисту прав споживачів можуть бути:

- розробка пропозицій з удосконалення механізму захисту прав споживачів послуг та відповідного законодавчого регулювання;
- взаємодія з юридичними особами та суб'єктами підприємницької діяльності щодо захисту прав споживачів за договором про надання послуг;
- участь у формуванні та реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів послуг;
- сприяння в створенні громадських органів захисту прав споживачів послуг.

До повноважень омбудсмена із захисту прав споживачів треба віднести:

- розгляд скарг споживачів, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та, у разі обґрунтованості, вживати заходів захисту;
- надавати правові консультації споживачам послуг;
- узагальнювати інформацію у справах про захист прав споживачів;
- отримувати інформацію, документи й матеріали у справах про захист прав споживачів за договором про надання послуг;
- звертатися в суд та до органів державної влади в інтересах споживачів, безперешкодно їх відвідувати;
- залучати експертів при розгляді скарг, клопотань, звернень з приводу захисту прав споживачів за договором про надання послуг;
- повідомляти правоохоронні органи про факти порушень прав споживачів у разі наявності в їх діяннях ознак адміністративного правопорушення чи злочину.

У механізмі захисту прав споживачів основними формами звернення до Омбудсмена можуть бути скарги, інформаційні запити, звернення громадян та інші форми, на які омбудсмен зобов'язаний відреагувати у встановлений чинним законодавством порядок і строки.

Нотаріальна форма захисту прав споживачів відповідно до статті 18 ЦК України може здійснюватися шляхом вчинення виконавчого напису на борговому документі у випадках і в порядку, встановлених законом.

Інститут нотаріату призначений значно спростити й пришвидшити процес вирішення справ судами, сприятиме більш повному з'ясуванню обставин справи, забезпечуючи тим самим конституційне право людини й громадянина на судовий захист. У процесі позовного провадження нотаріат, як орган превентивного правосуддя сприяє повному встановленню обставин справи, так як юридична сила виданих нотаріусом документів практично абсолютна [198, с. 170].

Специфіка розгляду справ нотаріальними органами полягає в тому, що повноваження нотаріуса поширюються винятково на встановлення безспірних фактів, у наявності яких є можливість переконатися безпосередньо, на підставі несуперечливих, відповідних закону документів. Основним засобом захисту прав

нотаріальним органом є вчинення виконавчого напису на борговому документі [191, с.15]. Зазначене також впливає із статей 87 та 88 Закону України «Про нотаріат» [199].

Відсутність спору повинно мати місце між суб'єктами тих правовідносин, на регулювання якого спрямовано вчинення нотаріальної дії.

Стягнення заборгованості провадиться у безспірному порядку на підставі виконавчих написів нотаріусів за переліком документів, який затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 29 червня 1999 р. № 1172 [200]. Серед вказаних документів, розділом 2 вищевказаного переліку, передбачене стягнення заборгованості з підстав, що впливають з кредитних відносин. Виходячи із договору про надання кредитних послуг, позичальником у яких є споживач, нотаріус може захистити права споживача шляхом відмови кредитору у видачі виконавчого напису.

Порушення нотаріусом вимоги про безспірність фактів за договором про надання послуг може бути підставою визнання виконавчого напису нотаріуса таким, що не підлягає виконанню. Прикладом цього є судова справа (щодо захисту прав споживачів фінансових послуг) за позовом ОСОБА_3 до ПАТ КБ "ПриватБанк", третя особа: Приватний нотаріус Дніпропетровського міського нотаріального округу ОСОБА_4, про визнання виконавчих написів нотаріуса такими, що не підлягають виконанню. Суд дійшов висновку, що Приватний нотаріус Дніпропетровського міського нотаріального округу при вчиненні виконавчого напису не переконався належним чином у безспірності сум, що підлягають стягненню, та безспірності характеру правовідносин сторін, що не відповідає вимогам Закону України "Про нотаріат" [201].

Таким чином, нотаріус, згідно із статтею 18 ЦК України, може захистити права споживача виключно кредитних послуг шляхом відмови кредитору у видачі виконавчого напису, який в договірних правовідносинах із споживачем виступає надавачем послуги.

У доктрині цивільного права, окрім юрисдикційної форми, у залежності від суб'єкта, що здійснює захист, як уже зазначалося вище, існує ще й

неюрисдикційна форма. Відмінність між юрисдикційною й неюрисдикційною формами вбачають у тому, що захист прав та інтересів у юрисдикційній формі здійснюється спеціально уповноваженими державою для цієї діяльності компетентними органами із властивим кожному з них певним процесуальним порядком, водночас захист прав у неюрисдикційній формі відбувається в рамках самого матеріального правовідношення та реалізується безпосередньо його учасниками [156, с. 255]. Таким чином, неюрисдикційна форма захисту – це захист суб'єктивного цивільного права без звернення до суду чи інших уповноважених органів. Розглянемо неюрисдикційну форму захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Найчастіше неюрисдикційна форма захисту реалізується шляхом самозахисту. З огляду на це, деякі науковці ототожнюють самозахист і неюрисдикційну форму, визнаючи самозахист єдиною можливістю реалізації неюрисдикційної форми захисту [188, с.112; 202, с.151]. Дозволимо собі відзначити деяку дискусійність такого твердження.

Застосування самозахисту споживачем послуг повинно відповідати загальним положенням цивільного законодавства про самозахист цивільних прав, який здійснюється відповідно до положень ст. 19 ЦК України. Так, особа має право на самозахист свого цивільного права та права іншої особи від порушень і протиправних посягань. Самозахистом є застосування особою засобів протидії, які не заборонені законом та суперечать моральним засадам суспільства. Способи самозахисту мають відповідати змісту права, що порушене, характеру дій, якими воно порушено, а також наслідкам, що спричинені цим порушенням. Способи самозахисту можуть обиратися самою особою або встановлюватися договором або актами цивільного законодавства.

Л. І. Ляшевська, консолідувавши думки науковців, виділила основні ознаки самозахисту, а саме: 1) наявність протиправної поведінки або реальної загрози її вчинення як підстави застосування самозахисту; 2) вчинення самозахисту активними діями; 3) відповідність самозахисту змісту права, що порушене або може бути порушеним, а також наслідкам, що спричинені

порушенням; 4) застосування протидії правопорушенню або реальній загрозі його вчинення, що не суперечить закону, договору або моральним засадам суспільства; 5) вчинення самозахисту без звернення до компетентних державних (юрисдикційних) органів [203, с. 111]. Вважаємо, що вказані ознаки відповідають самозахисту прав споживачів за договором про надання послуг.

Аналіз публікацій, присвячених дослідженню самозахисту, дає підстави для висновку про існування різних підходів до розуміння самозахисту як неюрисдикційної форми захисту. Перші науковці вважають, що самозахист полягає виключно у можливості вчинення дій фактичного характеру, другі підтримують підхід, який не обмежує самозахист лише діями фактичного характеру, а відносить до цієї категорії також юридичні дії, тобто заходи оперативного впливу на порушника, треті об'єднали поняттям самозахист всі самостійні дії, спрямовані проти порушення цивільних прав [187, с. 261-262; 203, с.112]. Підтримуючи другий підхід, зазначимо, що в межах захисту прав споживачів у договірних відносинах із надання послуг, застосування дій юридичного характеру у зв'язку із порушенням особою, яка надає послугу взятого на себе договірного зобов'язання, більш вірогідний.

Дії фактичного характеру знайшли своє відображення в цивільному законодавстві – необхідна оборона (ч. 1 ст. 1169 ЦК України). Натомість у юридичній літературі до самозахисту відносять і крайню необхідність, яка одержала правове закріплення в ст. 1171 ЦК України [204, с. 160]. Зазначені вище способи самозахисту не притаманні договірним відносинам, оскільки виникають у разі протиправного посягання чи виникнення небезпеки.

З огляду на викладене, постає питання про співвідношення самозахисту й заходів оперативного впливу в договірних відносинах із надання послуг за участю споживача.

Порівнюючи способи самозахисту й заходи оперативного впливу, Р. В. Гринько виділяє такі спільні їх ознаки:

1) здійснюються в разі порушення суб'єктивного права або реальної загрози такого порушення;

- 2) застосовуються самостійно та в односторонньому порядку без звернення до суду чи іншого органу, який здійснює захист цивільного права;
- 3) можливість їх реалізації має бути передбачена в законі або договорі;
- 4) становлять дії юридичного та фактичного характеру;
- 5) виконують правозахисну функцію, а у випадках, передбачених законом чи договором, функцію забезпечення виконання зобов'язання;
- 6) можуть спричиняти настання неvigідних наслідків майнового характеру [204, с.161].

Основна різниця між заходами оперативного впливу та способами самозахисту, на думку науковця, полягає в тому, що застосування заходів оперативного впливу обмежується договірними зобов'язаннями. Таким чином, заходи оперативного впливу становлять різновид способів самозахисту, оскільки їм притаманна низка спільних ознак [204, с.161].

Видається за доцільне погодитися із викладеним твердженням, зазначивши, що реалізація самозахисту та реалізація заходів оперативного впливу в межах договірних відносин із надання послуг є одним і тим же. Йдеться про те, що дії, які вчиняються споживачем послуги для захисту порушеного права, що зумовлене невиконанням чи неналежним виконанням договірних зобов'язання з надання послуг, не виходять за рамки дій, які є заходами оперативного впливу. При цьому заходи оперативного впливу можуть бути передбачені як договором про надання послуг, так і актами цивільного законодавства.

До прикладу, за загальним правилом розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом (ст.651 ЦК). Відповідно, підстави для розірвання договору можуть бути встановлені 1) ЦК України; 2) іншими законами; 3) домовленістю сторін. Особливістю правового регулювання договорів про надання послуг є закріплення у ст. 907 ЦК України права на односторонню відмову від договору. Така відмова можлива як до початку надання послуги, так і в будь-який час, коли її надання розпочато. Єдиною умовою односторонньої відмови від договору про надання послуг є

обов'язок замовника відшкодувати виконавцеві понесені ним фактичні витрати. Тому, у даному випадку, одностороння відмова від договору буде як способом самозахисту, так і заходом оперативного впливу, у разі порушення виконавцем договірних зобов'язань.

Частиною 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що у разі виявлення недоліків у наданій послугі споживач має право на свій вибір вимагати: 1) відповідного зменшення ціни наданої послуги; 2) повторного надання послуги; 3) відшкодування завданих збитків; 4) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору. Тобто законом передбачено спеціальні способи самозахисту (заходи оперативного впливу), що полягають у можливості звернення особи із такими вимогами безпосередньо до виконавця, а у разі їх невиконання споживач не позбавлений можливості із такими самими вимогами звернутися до суду чи іншого уповноваженого органу, застосовуючи при цьому юрисдикційну форму захисту.

С. Д. Гринько, досліджуючи заходи оперативного впливу, пов'язані з виконанням зобов'язання за рахунок боржника, зазначила, що вони застосовуються за наявності таких умов: 1) порушення договірних зобов'язань, що виявляється в невиконанні боржником для кредитора певної роботи чи ненаданні йому послуги; 2) відсутність у договорі чи законі інших наслідків для випадків зазначених порушень; 3) можливість застосування такого способу захисту відповідає суті зобов'язання [205, с. 47]. Можемо стверджувати, що вказані науковцем заходи оперативного впливу за таких умови мають місце і в договорі про надання послуг за участю споживача.

Таким чином, виходячи із вищенаведеного, можемо виокремити умови застосування самозахисту (заходів оперативного впливу) споживачем, якщо його права, передбачені договором про надання послуг, будуть порушені:

по-перше, може застосовуватися, якщо відсутня законодавча заборона на їх вчинення споживачем;

по-друге, такі дії відповідають змісту права, яке порушено, і є ефективною реакцією на дії (бездіяльність), якими спричинено порушення;

по-третє, такі дії повинні не порушувати моральні засади суспільства;

по-четверте, мають відповідати наслідкам, які спричинені порушенням.

Слід зауважити, що захист прав споживачів за договором про надання послуг може здійснюватися також із застосуванням медіації. У 2017 році прийнято Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, у якій пріоритетним завданням є створення правового механізму досудового розгляду скарг споживачів і розв'язання спорів між небанківськими фінансовими установами й споживачами. Крім цього, серед шляхів і способів розв'язання проблем захисту прав споживачів виділяють механізм досудового розгляду скарг та розв'язання спорів [206].

Науковці медіацію відносять до позасудової форми захисту, зазначивши, що це альтернативна форма захисту, яка не пов'язана із здійсненням правосуддя й має договірну природу, хоча вона не виключає й не може виключати судовий захист, як основну юрисдикційну форму [207, с.12].

Як зазначає О. Ю. Черняк, правове регулювання альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів є досить недосконалим. Загальні положення про такі способи, зафіксовані у законодавстві, деякою мірою не збігаються із нормами, викладеними у законодавстві про захист прав споживачів, і тому потребують приведення у відповідність із обов'язковим застосуванням практики ЄС у цій сфері [208, с.72-73].

У науковій літературі поширеною є думка, що медіація – це процес переговорів, коли до урегулювання спору залучається незацікавлена третя сторона (посередник), яка здійснює координацію цього переговорного процесу, враховує аргументацію сторін по суті спору та активно допомагає учасникам цього процесу зрозуміти свої інтереси, оцінити можливість компромісів з метою самостійного прийняття рішення, що може задовільнити усіх учасників переговорів [209, с.142].

Вважаємо таку позицію правильною, у зв'язку з чим постає питання визначення форми захисту (юрисдикційна / неюрисдикційна), до якої необхідно віднести медіацію?

У пошуках відповіді на поставлене питання зауважимо, що медіатор (особа, яка здійснює медіацію) діє не як посадова особа певного юрисдикційного органу, а є посередником у вирішенні конфлікту, обраним сторонами конфлікту на добровільних засадах. У даному випадку відсутнє будь-яке спонукальне рішення, яке притаманне виключно юрисдикційній формі захисту. Наслідком проведеної медіації є укладення договору, який закріплює взаємні поступки та процедуру врегулювання конфлікту й має зобов'язально правову природу виключно в межах виконання вказаного договору. Тобто медіатор не виступає суб'єктом прийняття рішення по суті спору, а є, як зазначалося вище, посередником у вирішенні конфлікту, який може виникнути у зв'язку із порушенням виконавцем договору про надання послуг. З огляду на вказане вважаємо, що медіацію необхідно віднести саме до неюрисдикційної форми захисту.

Медіацію доцільно проводити в таких випадках:

- сторонам необхідно прийти до рішення в результаті переговорів і закріпити його документально;
- усі аргументи та засоби використані, а результату немає;
- по-різному трактуються критерії оцінки (наприклад, законодавство);
- одна із сторін зазнала значних збитків;
- між сторонами є домовленості, які вони не можуть розкрити тертім особам (особливо в суді) і прагнуть зберегти конфіденційність;
- роздратованість та емоції заважають ефективному спілкуванню сторін;
- сторони обмежені в часі та економлять засоби;
- існує тимчасове примирення, та конфлікт не вирішений;
- потрібна третя сторона для контролю за виконанням договору;
- сторони прагнуть зберегти дружні й партнерські стосунки [210, с.59].

На сьогодні у світі існують різні моделі медіації. Залежно від того, хто виступає в ролі медіатора, виділяють такі моделі медіації:

1. Медіація за участі суду. У певних країнах медіація сприймається як складова судочинства, тому вона проводиться професійним суддею, який отримав на це дозвіл та має спеціальну підготовку, навички та не буде відповідати за винесення рішення у справі по суті. Крім того, медіація може проводитися до звернення до суду, замість звернення до суду, під час судового розгляду справи, на стадії виконання судового рішення.

2. Медіація адвокатом. В даному випадку у ролі медіатора виступає особа, яка має право на зайняття адвокатською діяльністю. Однак як заперечення, науковці стверджують, що адвокат, який є представником однієї зі сторін, уже не може здійснювати процедуру примирення, оскільки тут виникає конфлікт інтересів.

3. Медіація нотаріусом. У ролі посередника виступає нотаріус, який сприяє досягти згоди сторонам та належним чином оформити домовленість. Такий різновид медіації є не поширеним.

4. Власне професійна медіація. У більшості країн існують співтовариства медіаторів, діяльність яких регулюється внутрішнім актом. Так, у США діють державні та приватні служби медіації [211, с.96].

В Україні було внесено декілька законопроектів, які створювали правову основу для власне професійної медіації, у 2016 році було прийнято за основу проект Закону про медіацію, поданий народними депутатами України А.І. Шкрум, В.Ю. Пташник, згідно з яким медіація - альтернативний (позасудовий) метод вирішення спорів, за допомогою якого дві або більше сторони спору намагаються в рамках структурованого процесу за участі медіатора досягти згоди для вирішення їх спору [212].

Також варто зазначити: даний законопроект передбачає, що Медіація може застосовуватися в будь-яких конфліктах (спорах), у тому числі цивільних, господарських, адміністративних, трудових, сімейних, а також у кримінальних провадженнях та справах щодо адміністративних правопорушень. Медіація може

бути проведена в разі виникнення конфлікту (спору) як до звернення до суду (третейського суду), так і під час або після судового чи третейського провадження, у тому числі під час виконавчого провадження.

Запровадження медіативної форми захисту прав споживачів має ряд переваг, порівняно із судовою та адміністративною формою захисту, які зумовлені: тривалістю судового процесу, який в окремих випадках може тривати декілька років у порівнянні з медіацією, яка може тривати декілька місяців; активна участь сторін у вирішенні спору, сторони виробляють рішення, яке підходить кожній стороні; участь спеціаліста медіатора, який має знання з техніки проведення переговорів; значними судовими витратами; кожна із сторін спору має право у будь-який час звернутися до суду з цього ж самого предмету спору; невисоким рівнем виконання судових рішень та значною тривалістю виконавчого провадження; доступністю медіації, вартість якої є значно меншою порівняно із судовими витратами; конфіденційністю справи (при судовому розгляді конфіденційність розгляду справи втрачається).

У літературі визначаються й недоліки медіації:

1) у медіації складніше бути впевненим у професіоналізмі медіатора, ніж судді в судовому процесі, тим більше, що медіатор повинен бути фахівцем відразу в декількох сферах;

2) більш сильні сторони мають можливість нав'язати свою точку зору слабшим, оскільки медіація (в силу своєї неформальності) надає менше процесуальних гарантій, ніж судовий розгляд справи чи арбітраж;

3) механізм медіації, у центрі якого знаходяться спори та конфлікти між приватними сторонами, приховує від суспільства деякі значні спори, які мають чи можуть мати соціально значущі наслідки [213, с.346].

Таким чином, неюрисдикційна форма захисту прав споживачів за договором про надання послуг може реалізовуватися як із застосуванням самозахисту, так і медіації.

Враховуючи наведене, варто зазначити, що у правовідносинах із надання послуг за участю споживача може застосовуватися як юрисдикційна так і

неюрисдикційна форми захисту. Вибір форми захисту обумовлюються, перш за все, особливостями того чи іншого способу захисту, який споживач може обрати, коли його права порушуються.

2.3 Способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг

Порушення прав споживача за договором про надання послуг слугує підставою для реалізації останнім права на захист. Здійснення такого захисту відбувається за допомогою відповідних способів захисту, які споживач обирає самостійно з урахуванням характеру порушення та відповідно до закону.

З огляду на характерні особливості послуги як об'єкта цивільних правовідносин, їх своєрідність та різноманітність, постає питання в правильності обрання ефективного способу захисту прав споживача в разі порушення договору про надання послуг їх виконавцем (послугонадавачем). З метою визначення способів захисту прав споживачів за договором про надання послуг необхідним є висвітлення доктринальних підходів до розуміння способів захисту прав, їх системи, судової практики щодо застосування способів захисту. Аналізуючи численні визначення поняття «способи захисту», які висвітлюються в науковій літературі, У. П. Гришко зауважує, що скільки б не було науковців, які б займалися дослідженням питання захисту прав, стільки й буде формулювань поняття «спосіб захисту» [121, с. 79].

Розглядаючи реалізацію захисту суб'єктивного цивільного права через певні способи, О. О. Кот, підкреслюючи загальноприйнятий у науці підхід, зазначив, що під способом захисту зазвичай розуміють встановлені законом матеріально-правові заходи примусового характеру, за допомогою яких здійснюється поновлення (визнання) порушених, оспорюваних чи невизнаних прав, відновлення майнового стану потерпілого та вплив на порушника [156, с. 270].

В. Д. Андрійцьо способи захисту цивільних прав визначає як визначені цивільним законодавством заходи, які можуть реалізовуватися особою для захисту своїх цивільних прав та спрямовані на попередження та припинення правопорушень, а також на відновлення порушених прав або надання компенсації особі, права якої порушені, у випадку неможливості відновлення порушеного права [214, с. 7]. Підтримуючи позиції вчених щодо визначення способів захисту як системи матеріально правових заходів Г. П. Тимченко дійшов до висновку, що способи захисту цивільних прав носять матеріально-правовий характер, оскільки безпосередньо забезпечують захист права або охоронюваного законом інтересу [215, с. 7–8]. Я. В. П'янова висловила думку, що спосіб захисту розглядається як: 1) належна дія порушника; 2) вид вимоги; 3) дія суб'єкта захисту; 4) порядок відновлення права; 5) матеріально-правовий захід; [216, с. 9]. Також вчена зазначає, що спосіб захисту суб'єктивного цивільного права чи законного інтересу може бути визначений як правозахисна за спрямованістю юридична конструкція – система законних дій суб'єктів захисту та матеріально-правового юридичного ефекту цих дій, тобто виникнення, зміни чи припинення відповідних прав та обов'язків, яка надає змогу тим чи іншим чином попередити, усунути чи компенсувати наслідки порушення, оспорювання або невизнання суб'єктивного цивільного права чи охоронюваного законом інтересу [216, с. 61]. На думку Р. А. Майданика, вітчизняна судова практика в цілому дотримується розуміння способів захисту суб'єктивних цивільних прав як правоохоронних заходів у вигляді закріплених законом матеріально-правових заходів примусового характеру, за допомогою яких здійснюється відновлення (визнання) порушених (оспорюваних) прав і вплив на правопорушника [217, с. 10].

У контексті захисту прав споживачів вітчизняні науковці розглядають способи захисту, зокрема, як вибраний фізичною особою – споживачем, право якого порушене, певний вид вимог, з яким споживач може звернутися до уповноваженого органу для їх примусового задоволення, спрямованих на

відновлення порушеного права, або конкретний вид самостійних дій, спрямованих на захист порушеного права [5, с. 77].

У. П. Гришко поняття способу захисту пропонує розглядати як матеріально-правову вимогу особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту [121, с.80].

Д. В. Кушерець зазначила, що під способами захисту майнових прав у сфері цивільного права потрібно сприймати не тільки увесь перелік нормативно встановлених та закріплених у матеріальному праві можливостей (ч. 2 ст. 16 ЦК України), але також і приписів цивільно-правових договорів, які слугують у тому числі як нормативні підстави для захисту з точки зору матеріального права, а також виконання певних встановлених процесуальних дій, які застосовуються особою, коли договірне зобов'язання порушується. Тому, способи захисту майнових прав у сфері договірного права формують собою співіснування як матеріального, так і процесуального права та виключно приватного права, яке формується за рахунок договорів на основі «звичаїв ділового обороту, вимог справедливості та розумності» (ст. 627 ЦК України). При цьому, в такому симбіозі, способи захисту завжди пов'язуються з питаннями: «Яким чином можливо захистити своє порушене, невизначене чи оспорюване право чи інтерес»? [171, с. 157].

Виходячи з аналізу вищевикладених підходів до розуміння способів захисту, під способами захисту прав споживачів за договором про надання послуг можна розуміти як закріплену в цивільному законодавстві або договорі матеріально-правову вимогу, направлену на захист порушеного права [218, с.61].

У частині 2 ст. 16 ЦК України встановлено перелік загальних способів захисту цивільних прав та інтересів судом. Відповідно, для захисту порушеного права, споживач за договором про надання послуг, залежно від характеру такого порушення, може обрати спосіб захисту, визначений ч.2 ст. 16 ЦК України.

Законом України «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів» від 03.10.2017р. № 2147-VIII [219] абзац 12 ч. 2 ст. 16 ЦК України було доповнено словами «чи судом у визначених законом випадках». З урахуванням зроблених змін, абзац 12 ч. 2 ст. 16 ЦК України викладений таким чином: «суд може захистити цивільне право або інтерес іншим способом, що встановлений договором або законом чи судом у визначених законом випадках», що є новелою чинного законодавства. Вказаним вище законом також внесено зміни до ст. 5 ЦПК України, частиною 2 якої встановлено, що у випадку, якщо закон або договір не визначають ефективного способу захисту порушеного, невизнаного або оспореного права, свободи чи інтересу особи, яка звернулася до суду, суд відповідно до викладеної в позові вимоги такої особи може визначити у своєму рішенні такий спосіб захисту, який не суперечить закону. Отже, окрім загальних способів захисту порушеного права, встановлених у ст. 16 ЦК України, особі також надається можливість захистити своє порушене право й іншим способом, визначеним законом, договором чи судом. Зазначене положення у повній мірі поширює свою дію і на відносини, які стосуються надання послуг.

Науковці, намагаючись систематизувати способи захисту прав, пропонують різні класифікації способів захисту. Досліджуючи існуючі в доктрині класифікації способів захисту, О. О. Кот, перш за все, звернув увагу на необхідність визначення критерію для відповідної класифікації способів захисту. Так, у залежності від закріплення конкретної матеріально-правової вимоги в загальній чи спеціальній нормі закону, науковець визначив поділ на загальні та спеціальні способи захисту [156, с. 295]. Прихильницею такого поділу є і У. П. Гришко, яка зазначила, що ефективнішим з практичної сторони для захисту прав споживачів транспортних послуг буде застосування поділу способів захисту в залежності від нормативного закріплення на загальні (передбачені Цивільним кодексом України) та спеціальні (передбачені Законом України «Про захист прав споживачів» і спеціальним транспортним законодавством) [121, с. 82].

Підтримуючи висвітлений підхід, варто зазначити, що класифікація способів захисту залежно від джерела закріплення конкретної матеріально-правової вимоги потребує вдосконалення, з урахуванням змін, що були внесені у ст. 16 ЦК України та ЦПК України. З урахуванням вищевикладеного за критерієм «джерело закріплення конкретної матеріально-правової вимоги» способи захисту прав споживачів послуг можна класифікувати таким чином:

1) загальні способи захисту, передбачені частиною 2 статті 16 ЦК України;

2) спеціальні способи захисту, встановлені:

2.1) іншими актами цивільного законодавства України;

2.2) договором про надання послуг;

2.3) судом відповідно до викладеної в позові вимоги. Особливістю останньої групи є те, що такі способи захисту не повинні суперечити закону та обираються судом за умови, що закон або договір не визначають ефективного способу захисту.

Класифікація способів захисту зазначеною вище не вичерпується. З цього приводу О.О. Кот зауважує, що поділ способів захисту може бути здійснений, виходячи з характеру (виду) суб'єктивного права, яке потребує захисту [156, с.300]. Відповідно така класифікація може бути здійснена за іншими критеріями, до яких можна, зокрема, віднести такі: універсальність застосування, вид послуги та характер порушення.

За універсальністю застосування способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг можна поділити на:

1) способи захисту, що можуть бути застосовані в разі порушення прав споживачів усіх видів послуг;

2) способи захисту, що можуть бути застосовані в разі порушення прав споживачів окремого виду послуг. Залежно від виду послуги їх можна поділити на такі:

– способи захисту в разі порушення транспортної послуги;

– способи захисту в разі порушення туристичної послуги;

- способи захисту в разі порушення послуг страхування;
- способи захисту в разі порушення юридичних послуг та ін.

За характером порушення способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг можна поділити на:

- способи захисту, які застосовуються в разі ненадання, надання неповної чи недостовірної інформації;
- способи захисту в разі надання послуги із застосуванням нечесної підприємницької практики чи включенням несправедливих умов договору;
- способи захисту в разі порушення строку надання послуги;
- способи захисту в разі надання послуги із недоліками;
- способи захисту в разі надання послуги із істотними недоліками.

Інший поділ запропонував Є. О. Суханов, який класифікував способи захисту за юридичним та матеріальним змістом, формами та підставами застосування. За цими ознаками він поділяє способи захисту цивільних прав на такі види:

- 1) фактичні дії управомочених суб'єктів, що мають ознаки самозахисту цивільних прав;
- 2) заходи оперативного впливу на порушника цивільних прав;
- 3) заходи правоохоронного характеру, що застосовуються до правопорушника цивільних прав компетентними державними або іншими органами [220, с. 559].

Схожу класифікацію способів захисту прав споживачів страхових послуг, в залежності від форми захисту запропонувала Г. О. Ільченко, вказавши, що такі способи можна поділити на: 1) судові способи захисту (ст. 16 ЦК України); 2) способи захисту, що містять ознаки самозахисту (фактичні дії); 3) способи захисту, що передбачають застосування заходів оперативного впливу (дії юридичного характеру), зокрема, відмова від договору страхування, несплата наступної частини страхового платежу [167, с. 131].

Такий поділ видається не в повній мірі завершеним, оскільки не включає способів захисту, які застосовуються при зверненні до інших державних органів,

зокрема до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, а також до органів, що здійснюють контроль та нагляд за здійсненням підприємницької діяльності у відповідній сфері послуг. До того ж, споживач не обмежений у праві здійснення самозахисту, у тому числі й шляхом пред'явлення вимоги, сформованої відповідно до положень ст. 16 ЦК України, наприклад, вимоги про припинення дії, яка порушує право. Окрім цього, кожен із пунктів зазначеної класифікації може містити однаковий спосіб захисту порушеного права.

Характер примусовості, тобто застосування до порушника примусу з метою зобов'язати діяти відповідним способом, можна забезпечити тільки в судовому порядку на стадії виконання судового рішення. Відтак способи захисту, що застосовуються не в судовому порядку слід розглядати як спонукальний вплив на поведінку порушника, і в разі відмови останнього, особа може використати той самий спосіб захисту, але вже в судовому порядку. З огляду на наведене, обґрунтованою є думка В. В. Луця про те, що право на судовий захист цивільного права та інтересу належить до загальних засад цивільного законодавства, а отже, є ключовим елементом побудови цивільного права, який характеризується абсолютністю характеру, можливістю самостійно вирішувати питання щодо захисту або самозахисту через універсальність способів захисту [217, с. 7].

Логічним є припущення про те, що застосування конкретного способу захисту прав споживача за договором про надання послуг залежить від характеру такого порушення та виду самої послуги, яка надається.

Положеннями ст. 610 ЦК України передбачено, що порушенням зобов'язання є його невиконання або виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання (неналежне виконання). Отже, згідно з положенням ЦК України, у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язання виконавцем у споживача виникає право на захист. У ч. 1 ст. 611 ЦК України визначено невичерпний перелік правових наслідків, які настають у разі порушення зобов'язання, які є загальними, оскільки щодо конкретного

зобов'язання вони встановлюються договором або законом. Водночас законодавець не розмежовує, які з них можуть бути застосовані при невиконанні договірних зобов'язання, а які – при неналежному його виконанні. З даного приводу І. В. Розізнана зазначила, що розуміння порушення зобов'язання, встановлена чинним цивільним законодавством, на жаль, не сприяє формуванню послідовної й чіткої практики [172, с. 181]. Така, на перший погляд, невизначеність у ЦК України пояснюється самою природою цивільних правовідносин (юридичній рівності, вільному волевиявленню, майновій самостійності), засадами цивільного законодавства, зокрема, судовим захистом цивільного права та інтересу, справедливості, добросовісності та розумності, а також принципами цивільного судочинства, такими, як верховенство права, диспозитивність та пропорційність. Тобто, особа, право якої порушене, сама обирає ефективний і пропорційний спосіб захисту свого порушеного права, а суд чи інший уповноважений орган, у свою чергу, визнає чи є такий спосіб порушеного права виправданий. У разі обрання непропорційного способу захисту, суд чи інший уповноважений орган, при дослідженні і встановленні дійсних обставин спору, може відмовити у захисті права.

Враховуючи суб'єктний склад договірних правовідносин, спеціальні способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг містяться саме в Законі України «Про захист прав споживачів».

Так, ст. 10 «Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)» Закону України «Про захист прав споживачів» містить способи захисту в залежності від характеру самого порушення, зокрема:

– якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або надає послугу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим, то споживач може відмовитися від договору про надання послуг і вимагати відшкодування збитків (ч. 1 ст. 10 Закону). Під відмовою від договору мається на увазі розірвання договору шляхом односторонньої відмови від договору, що передбачено ч. 1 ст. 907 ЦК України. Вказана норма Закону

України «Про захист прав споживачів» кореспондується із ст. 612 ЦК України та визначає правові наслідки порушення строку виконання зобов'язання;

– якщо під час 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 (ч. 2 ст. 10 Закону). Виходячи із приписів вказаної норми, такий спосіб захисту шляхом призначення додаткового строку виконання застосовується до будь якого порушення умов договору, якщо таке порушення може бути усунуте самостійно чи третьою особою;

– у разі виявлення недоліків у наданій послугі (ч. 3 ст. 10 Закону), споживач має право на свій вибір вимагати: 1) безоплатного усунення недоліків у наданій послугі у розумний строк; 2) відповідного зменшення ціни наданої послуги; 3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу й такої ж якості чи повторного виконання роботи; 4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків наданої послуги своїми силами чи із залученням третьої особи; 5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.

Зазначена норма Закону України «Про захист прав споживачів» потребує зміни, оскільки у п. 1) ч. 3 вказаної статті йдеться про «безоплатне усунення недоліків у наданій послугі у розумний строк», що до договору про надання послуг застосувати неможливо, оскільки послуга споживається в момент її надання. З огляду на зазначене пропонуємо п. 1) ч. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» виключити, а п. 3) ст. 10 зазначеного Закону доповнити словами «надання послуги», виклавши його у такій редакції: «3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи, надання послуги». Як приклад, можна вказати надання перукарської послуги з недоліком, а саме здійснення фарбування волосся споживача в інший колір, ніж це було обумовлено домовленістю між виконавцем

і споживачем. У такому разі адекватним способом захисту видається вимога споживача про безоплатне повторне надання цієї ж послуги;

– за наявності в послугі істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків (ч. 4 ст. 10 Закону). Тобто співмірним способом захисту порушеного права споживача, у разі отримання послуги з істотним недоліком, є розірвання договору і відшкодування збитків. Прикладом надання послуги з істотним недоліком може бути: - за договором про надання косметологічної послуги здійснено ін'єкцію іншого препарату, ніж було домовлено, що викликало алергічну реакцію; - за договором про надання медичної послуги здійснено видалення апендикса, а договором обумовлено видалення жовчного міхура. Визначення понять «недолік» та «істотний недолік» розглядалося у підрозділі 2.1 дисертації;

– у разі, коли виконавець не може надати чи прострочує надання послуги згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено в годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі трьох відсотків вартості послуги, якщо інше не передбачено законодавством. Пеня передусім стимулює боржника до повного виконання взятих на себе зобов'язань, тобто є додатковим стимулюючим фактором. Також пеня є формою відповідальності за триваюче порушення, і механізм її нарахування відображає цю особливість [156, с. 453].

Прикладом стягнення судом на користь споживача матеріальної шкоди, у відповідності до п. 4 ч. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», є постанова Верховного Суду 28 лютого 2018 року у справі справа № 752/10236/15-ц. Колегія суддів погодилася із висновками судів попередніх інстанцій про те, що відсутність можливості в позивача встановити квартирний засіб обліку тепла, встановлення приладу обліку в приміщенні загального користування будинку, ненадання фірмою «Т.М.М.» - ТОВ позивачу доступу до місця його встановлення й незабезпечення охорони цього місця, відповідач, як єдиний надавач послуг за договором про надання послуг з утримання будинку і прибудинкової території та з охорони приміщень поставив Споживача, який є

споживачем таких послуг, у нерівні умови, оскільки, встановивши оплату за надані послуги та відповідні зобов'язання для позивача, не передбачив своєї відповідальності щодо відшкодування шкоди в разі неналежного надання послуг з охорони [221].

Про способи захисту прав споживача за договором про надання послуг також йдеться в частинах 5 та 6 ст. 18 та ч. 6 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів».

Відповідно до частин 5 та 6 статті 18 вказаного Закону, якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним. У разі, коли зміна положення або визнання його недійсним зумовлює зміну інших положень договору, на вимогу споживача: 1) такі положення також підлягають зміні; або 2) договір може бути визнаний недійсним у цілому. Перелік несправедливих умов договору визначені частиною 3 статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів», але цей перелік не є вичерпним, що передбачено частиною 4 вказаної статті Закону. Таким чином, у разі визнання умов договору про надання послуг несправедливими, застосуванню підлягають такі способи захисту, як: - визнання недійсною умови договору; - зміна умов договору, які пов'язані із несправедливою умовою договору; - визнання договору недійсним в цілому.

Правові наслідки в разі визнання договору недійсним або окремої його частини, передбачені статтями 216 та 217 ЦК України. Так, відповідно до статті 216 ЦК недійсний правочин не створює юридичних наслідків, крім тих, що пов'язані з його недійсністю. У разі недійсності правочину за договором про надання послуг, кожна із сторін зобов'язана відшкодувати вартість того, що одержано, за цінами, які існують на момент відшкодування. Згідно з статтею 217 ЦК України недійсність окремої частини правочину не має наслідком недійсності інших його частин і правочину в цілому, якщо можна припустити, що правочин був би вчинений і без включення до нього недійсної частини.

Верховний Суд у цивільній справі № 487/7824/15-ц захистив право споживача в спосіб, передбачений статтею 18 Закону України «Про захист прав

споживачів», шляхом визнання недійсною умови кредитного договору. Зокрема Верховний Суд зазначив, що пункт договору банківського кредитного про визначення відповідальності за невиконання умов договору у вигляді пені в розмірі 17 % від суми простроченого платежу за кожний день прострочення є несправедливим та йду в супереч принципам добросовісності та розумності, є наслідком дисбалансу договірних прав та обов'язків позивача як споживача послуг банку, оскільки ця умова договору визначає вимогу зі сплати надмірно великої суми компенсації (понад п'ятдесят відсотків вартості продукції) у разі невиконання особою зобов'язань за спірним договором, суди дійшли обґрунтованого висновку про задоволення позову [222]. Також Верховним Судом у цивільній справі № 213/2478/16-ц, постановою від 28 листопада 2018 року визнано несправедливою умову кредитного договору щодо сплати щомісячної комісії за обслуговування кредитної заборгованості [223].

Відповідно до ч. 6 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів», правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними. Відповідно до ч. 1 ст. 19 вказаного Закону, нечесна підприємницька практика включає: 1) вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції; 2) будь-яку діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною. З урахуванням приписів ст. 19 вказаного Закону, спосіб захисту порушеного права шляхом визнання договору недійсним також може бути застосований у разі ведення виконавцем при наданні послуги нечесної підприємницької практики.

Слід зауважити, що несправедливі умови договору та нечесна підприємницька практика може бути в усіх видах договорів про надання послуг, адже залежить не від самої послуги, а від виконавця.

Застосування таких способів захисту, як визнання договору недійсним та стягнення шкоди у зв'язку із нечесною підприємницькою практикою, можна побачити в цивільній справі № 185/3012/16-ц, яка розглядалася Верховним Судом. У постанові від 18.04.2018 р. Верховний Суд погодився з абсолютно аргументованим висновком суду апеляційної інстанції про те, що ТОВ

«Компанія «Приват Плюс» здійснює нечесну підприємницьку практику шляхом придбання товару без залучення власних коштів та формуванням групи клієнтів, за рахунок коштів яких здійснювалась передача права на купівлю товару одному з учасників групи, що є компенсацією за рахунок коштів інших учасників групи, залучених до умов діяльності системи, що є розподілом коштів фонду групи між клієнтами і є ні чим іншим, як реалізацією діяльності пірамідальної схеми [176].

Таким чином, можемо стверджувати, що способи захисту прав споживачів, закріплені в Законі України «Про захист прав споживачів» у більшій частині є такими, що збігаються із способами захисту, що визначені у ст. 16 ЦК України і є загальними способами захисту. Водночас Законом України «Про захист прав споживачів» передбачені спеціальні способи захисту прав споживачів послуг.

Виходячи із вищенаведеного, до спеціальних способів захисту прав споживачів за договором про надання послуг, які встановлені Законом України «Про захист прав споживачів», необхідно віднести: а) відмову від договору (розірвання договору шляхом односторонньої відмови від договору); б) призначення виконавцю строку для усунення недоліків; в) зменшення ціни наданої послуги; г) безоплатне повторне надання послуги; д) сплату пені в розмірі трьох відсотків від вартості послуги, якщо інше не передбачено законодавством.

Окрім Закону України «Про захист прав споживачів», спеціальні способи захисту можуть міститися і в нормативно-правових актах, що регулюють надання того чи іншого виду послуги. Так, за договором про надання послуг авіап перевезення, пасажиру надається право на захист своїх прав шляхом отримання компенсації. Відповідно до ч.5 ст.104 Повітряного кодексу «Якщо пасажирам відмовлено в перевезенні проти їхньої волі, перевізник має виплатити їм компенсацію у таких розмірах: 250 євро - для рейсів дальністю до 1500 кілометрів; 400 євро - для рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів; 600 євро - для рейсів дальністю понад 3500 кілометрів [28]. У. П. Гришко до спеціальних способів захисту транспортних послуг відносить: - відшкодування вартості

перевезення впродовж семи днів; - зміну маршруту; - надання пасажиру, за його згодою, місця в іншому вагоні (у тому числі й вищої категорії - без стягнення доплати); - безкоштовне надання безалкогольних напоїв, харчування, проживання в готелі, наземного трансферу (аеропорт – місто – аеропорт); - відправлення перевізником пасажиром без стягнення плати наступним поїздом у разі запізнення пасажиром в пункт пересадки з вини перевізника [121, с.83, 86, 92]. Усі зазначені способи захисту прав споживачів передбачені спеціальним законодавством, що регулює транспортні послуги.

Повертаючись до поділу способів захисту на загальні (стаття 16 ЦК України) та спеціальні (ті, які передбачені нормативно-правовими актами, що регулюють конкретну сферу), у науковому колі триває дискусія про пріоритет застосування спеціальних способів захисту над загальними. У. П. Гришко вказала, що особа, право чи законний інтерес якої порушено, має можливість застосувати спосіб захисту, який саме визначений нормою матеріального права або має можливість скористатися вибором між декількома способами захисту, якщо це не заборонено законом. Проте, коли спеціальні норми не встановлюють конкретних заходів, то споживач має можливість вибрати спосіб із переліку передбаченому ст. 16 ЦК з урахуванням специфіки порушеного права й характеру правопорушення [121, с.80-81]. О. О. Кот, досліджуючи пріоритет застосування способів захисту, вказав, що в сучасній правозастосовній практиці сформовано два підходи. Відповідно до першого загальні способи захисту мають допоміжний (субсидіарний) характер і застосовуються тільки в разі відсутності закріпленого в нормі закону спеціального способу захисту. Відповідно до другого – незалежно від характеру способу захисту як загального та спеціального, вони можуть застосовуватися одночасно [156, с. 305].

Виходячи із вказаних підходів, науковець запропонував такий підхід до юридичних наслідків кваліфікації способу захисту як загального чи спеціального в контексті правозастосовної практики: 1) характер способу захисту як загального чи спеціального має значення й повинен використовуватися виключно при вирішенні конкретного спору й впливає на виявлення належного

способу захисту порушеного права; 2) уповноважена особа для захисту свого права може застосувати будь-який спосіб захисту, за умов, що застосування спеціального способу захисту не виключає одночасного застосування загального способу захисту; 3) якщо має місце конкуренція спеціальних способів захисту внаслідок того, що для захисту конкретного суб'єктивного права можливе використання кількох способів захисту, застосуванню підлягає той із них, який відповідає особливостям спірних матеріальних правовідносин [156, с. 306].

Підсумовуючи вищевикладене, можна зробити висновок про тотожність окремих спеціальних способів захисту, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів» і загальних способів, передбачених ст. 16 ЦК України. Проте Закон України «Про захист прав споживачів» пов'язує способи захисту порушеного права із характером самого порушення. До прикладу, такий спосіб захисту, як визнання правочину недійсним, закріплений у п. 2 ч. 2 ст. 16 ЦК України кореспондується із п. 2 ч. 6 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», у якому зазначено, що у разі, коли зміна положення або визнання його недійсним зумовлює зміну інших положень договору, на вимогу споживача договір може бути визнаним недійсним у цілому. Спеціальні способи захисту прав споживачів містяться і в законодавстві, яке регулює відповідну договірну конструкцію з надання послуг. Проаналізувавши положення законів та підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють надання окремого виду послуги, слід зазначити, що окремі з них тільки конкретизують спосіб захисту, який визначений Законом України «Про захист прав споживачів» або ч. 2 ст. 16 ЦК України. Наприклад, відповідно до п. 1 ч. 2 ст. 52 Закону України «Про автомобільний транспорт» автомобільний перевізник зобов'язаний, зокрема, відшкодовувати замовнику збитки за пошкодження або псування вантажу, часткову чи повну його втрату, а також збитки, завдані внаслідок несвоєчасної доставки вантажу. Способом захисту за порушення умов договору про надання послуг перевезення є відшкодування шкоди за втрату багажу чи несвоєчасну доставку. Схожа норма закріплена і в ч. 2 ст. 23 Закону України «Про залізничний транспорт». Виходячи із наведеного, можемо стверджувати, що

такий спосіб захисту як «відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди» є універсальним та може застосовуватися в разі порушення надання будь-якої послуги.

Водночас Г. А. Ільченко, досліджуючи способи захисту прав споживачів страхових послуг, вказала, що особа може зіткнутися з іншою проблемою захисту своїх прав та інтересів, а саме, як їй обрати найбільш ефективний спосіб захисту, оскільки в законодавстві відсутні правила визначення належних способів захисту цивільних прав та інтересів, а отже, в цьому разі йдеться фактично про розсуд постраждалої особи у виборі такого способу захисту [167, с.118].

Так, пунктом 6 постанови пленуму Верховного Суду України №5 від 12.04.96р. передбачено, що заява про захист прав споживача повинна в повному обсязі відповідати нормам ЦПК щодо змісту й форми позовної заяви, а саме, містити відомості також про: те, яке саме право споживача порушено; в чому і коли це виявилось; способи захисту, які необхідно застосувати суду; розмір сум відшкодування, стосовно яких заявлено вимоги, з відповідними обґрунтуванням й розрахунками; докази, що підтверджують позов [224]. Таким чином, саме споживач наділений правом на обрання належного способу захисту порушеного права.

До основних правил вибору способів захисту цивільних прав та інтересів у юридичній літературі зараховують: 1) свободу вибору суб'єктом захисту виду способу захисту; 2) обов'язковість легального переліку способів захисту; 3) можливість застосування способів захисту за аналогією; 4) відповідність предмета позову встановленим способам захисту цивільного права та інтересу; 5) належне з'єднання й рішення конкуренції позовів [217, с.15]. Також при виборі та застосуванні конкретного способу захисту цивільних прав, на думку О. І. Грейдина, необхідно дотримуватися принципу пропорційності або співмірності, що означає, що такий вибір повинен бути об'єктивно виправданим, обґрунтованим, тобто співмірним [225, с. 81]. Диспозитивність цивільно-правового регулювання відносин щодо захисту цивільних прав та інтересів

припускає наявність певного розсуду учасників цих відносин при визначенні способів захисту порушених прав, можливість вибору між кількома способами і вибору способу, який прямо не передбачений законом, однак впливає зі змісту відповідної норми [217, с. 13]. На думку Р. В. Пожоджука, законодавством не передбачено вичерпного переліку способів захисту суб'єктивних цивільних прав та інтересів, а залишено такий перелік відкритим, щоб не обмежувати право особи на захист [226, с. 142].

У Законі України «Про захист прав споживачів» законодавець спосіб захисту завжди пов'язує із переліком порушень, які можуть слугувати підставою для його застосування. До прикладу, споживач має право відмовитися від договору про надання послуг і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором (ч. 1 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Варто відзначити й те, що в доктрині на сьогодні не існує єдиного підходу до розуміння та співвідношення понять «спосіб захисту» та «засіб захисту». Закріплені у ст. 16 ЦК України способи захисту цивільних прав та інтересів, у ст. 6 ЦК УРСР від 18.07.1963 № 1540-VI називалися засобами захисту цивільних прав. Також, відповідно до ч. 6 ст. 55 Конституції України, кожен має право будь-якими не забороненими законом засобами захищати свої права й свободи від порушень та протиправних посягань. Використання в ч. 6 ст. 55 Конституції України терміна «засоби» можна пояснити тим, що в момент прийняття Конституції України чинним був ЦК УРСР.

У тлумачному словнику поняття «спосіб» визначається як: 1) певна дія, прийом або система прийомів, яка дає можливість зробити, здійснити що-небудь, досягти чогось. 2) те, що служить знаряддям, засобом і т. ін. у якій-небудь справі, дії. [103]. Поняття «засіб» також має декілька значень, зокрема: 1) прийом, якась спеціальна дія, що дає можливість здійснити що-небудь, досягти чогось; 2) спосіб. чого, який. Те, що служить знаряддям у якій-небудь дії, справі; 3) механізми, пристрої і т. ін., необхідні для здійснення чого-небудь, для якоїсь

діяльності. [103]. Отже, розуміння досліджуваних понять у словнику частково збігається.

У визначеннях способів захисту цивільних прав, які наводяться окремими вченими, останнє пояснюється через поняття «засіб» [227]. Так, наприклад, проф. В. В. Вітрянський способи захисту цивільних прав визначає як передбачені законодавством засоби, за допомогою яких можуть бути досягнуті усунення, попередження, припинення порушень права, його відновлення та (або) компенсація втрат, викликаних порушенням права [228, с. 776]. Аналізуючи застосування правових наслідків у разі порушення зобов'язання, І. В. Розізнана зазначила, що застосування таких правових наслідків впливає з права особи на захист, гарантованого статтею 55 Конституції України та статтею 15 Цивільного кодексу України, якими особі, права якої порушено, не визнано чи оспорено, надається комплекс правових засобів захисту. Частина з них визначена статтею 16 ЦК України, і вони йменуються загальними способами захисту цивільних прав та інтересів. Тобто вчена не розділяє вказані поняття та ототожнює їх, посилаючись на приписи Конституції України та Цивільного кодексу України [172, с.77]. Також, на думку І. О. Дзери, застосування терміну «засіб», а не «спосіб» захисту в контексті ст. 6 ЦК УРСР і ст. 16 чинного ЦК України є більш правильним [229, с.30].

Водночас не всі науковці погоджуються із ототожненням понять «способи захисту» і «засоби захисту». Так, Н. Д. Гетьманцева, вивчаючи способи та засоби захисту трудових прав, зазначила, що спосіб захисту – це сукупність дій, за допомогою яких встановлюються, визнаються, відновлюються права та законні інтереси особи. Засіб захисту – це сукупність дій, спрямованих на відновлення, визнання і встановлення прав і законних інтересів особи. До способів захисту вчена відносить, зокрема, визнання права, примушення до виконання обов'язку, відновлення становища, яке існувало до порушення права, відшкодування витрат, а до засобів захисту - позов, звернення, яке може бути як у письмовій, так і в усній формі, страйк та інші засоби, передбачені чинним законодавством, і інші [182, с.41]. Так само Т. М. Підлубна доводить, що засоби захисту є

інструментами реалізації способів захисту [191, с. 5]. Зі свого боку О.І. Антонюк називає засобами захисту знаряддя, інструментарій захисту. Засобами самозахисту можуть вважатися, зокрема, повідомлення сторони про відмову від договору або зміну його умов, зброя чи інші знаряддя, якими особа відбиває напад [230, с. 66].

Поділяючи позицію вчених, які розглядають поняття «способи захисту» і «засоби захисту» як нетотожні, зазначимо, що, на нашу думку, засоби захисту є інструментами реалізації способів захисту. Застосовуючи спосіб захисту порушеного права, можна дати відповідь на питання «Як захистити?», а застосовуючи відповідний засіб – «Чим захистити?». Наприклад, застосовуючи такий спосіб захисту прав споживача за договором про надання послуг як повторне безоплатне надання послуги, споживач може звернутися зі скаргою до спеціально уповноваженого органу державної влади, місцевого самоврядування або безпосередньо до виконавця чи позовною заявою до суду.

Такої ж позиції дотримувався і Д. М. Чечот, який зазначав, що позов - це універсальний засіб захисту права. За своєю сутністю він є складним явищем, у якому потрібно розрізняти дві сторони: матеріально-правову - вимога позивача до відповідача й процесуально-правову - це вимога позивача до суду про забезпечення захисту оспорюваного або порушеного права. При цьому вимога до суду не може не супроводжуватися вимогою до відповідача [231, с. 81]. Тобто у разі звернення особи до суду в порядку позовного провадження, належним засобом, передбаченим ЦПК України, є позовна заява.

Згідно з ст. 1 Закону України «Про звернення громадян» [232], громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Відповідно до абз. 4 ст.3 Закону

України «Про звернення громадян» скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Таким чином, у разі звернення споживача за захистом порушеного права безпосередньо до органу виконавчої влади чи місцевого самоврядування, а також до виконавця, застосування належного способу захисту здійснюється із використанням такого засобу, як скарга.

З огляду на зазначене, обґрунтованою є пропозиція Т. М. Підлубної щодо внесення змін до ч.6 ст. 55 Конституції України, яка пропонує застосувати більш доцільний термін «способи захисту» і викласти її в такій редакції: «Кожен має право будь-якими незабороненими законом способами захищати свої права і свободи від порушень і протиправних посягань» [191, с.7]. Додатковим аргументом на користь таких змін є прийняття Закону України «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів» від 03.10.2017 № 2147-VIII, яким абз. 12 ч. 2 ст. 16 ЦК України набув такої редакції «Суд може захистити цивільне право або інтерес іншим способом, що встановлений договором або законом чи судом у визначених законом випадках», а ч. 2 ст. 5 Цивільного процесуального кодексу України викладена в такій редакції «У випадку, якщо закон або договір не визначають ефективного способу захисту порушеного, невизнаного або оспореного права, свободи чи інтересу особи, яка звернулася до суду, суд, відповідно до викладеної в позові вимоги такої особи, може визначити у своєму рішенні такий спосіб захисту, який не суперечить закону».

Підсумовуючи викладене, можна зробити висновок, що засоби захисту прав споживачів за договором про надання послуг – це певні інструменти, за допомогою яких споживач має можливість застосувати конкретні способи захисту свого порушеного права. Такими засобами, у залежності від форми

захисту, можуть бути: позовна заява (у разі звернення до суду) та скарга (у разі звернення безпосередньо до виконавця чи уповноваженого органу).

Висновки до Розділу 2

1. Право на захист споживача за договором про надання послуг – це юридично закріплена можливість споживача застосувати певний спосіб чи способи захисту, закріплені в законах, підзаконних нормативно-правових актах чи договорі, за допомогою яких споживач («слабша» сторона договору), може відновити своє порушене право та/або компенсувати заподіяні правопорушенням збитки й моральну шкоду.

2. Захист прав споживачів за договором про надання послуг можна визначити як дії уповноваженої особи, спрямовані на реалізацію споживачем свого права на захист, що здійснюються компетентним органом або безпосередньо споживачем, у зв'язку з порушенням виконавцем договору про надання послуг чи прав споживача, передбачених чинним законодавством.

3. Підставою захисту прав споживачів за договором про надання послуг є юридичний факт, що виявляється в діях чи бездіяльності, у результаті яких порушується право споживача, встановлене законом та/або договором. Під правом споживача необхідно розуміти суб'єктивне цивільне право, яке виникло в результаті укладення договору про надання послуг, визначене Законом України «Про захист прав споживачів» або спеціальним законодавством, що регулює надання окремого виду послуг.

4. Порушення прав споживача може бути вчинене як на стадії укладення договору про надання послуг, так і на стадії виконання договору про надання послуг.

5. Недолік послуги – це часткова невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуги, а також умовам договору та звичаям ділового обороту.

Істотний недолік послуги – це суттєва невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуг, а також умовам договору та звичаям ділового обороту. Суттєва невідповідність послуги полягає в наданні іншої послуги, тобто фактично йдеться про зміну предмету договору в односторонньому порядку

6. Захист прав споживачів за договором про надання послуг може здійснюватися із застосуванням таких позовів:

- позов про відшкодування шкоди, завданої неналежним наданням послуги;

- позов про розірвання договору і відшкодування завданої шкоди; - позов про відшкодування матеріальної й моральної шкоди за договором про надання послуг;

- позов про визнання недійсними умов договору або визнання недійсним договору в цілому;

- позов про застосування наслідків визнання договору про надання послуг неукладеним;

- позов про зобов'язання безоплатного повторного надання послуги та ін.

7. Повноваження органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів, спрямовані на забезпечення можливості особи реалізувати юрисдикційну форму захисту шляхом звернення до них із відповідною заявою чи скаргою. Звернення споживача до компетентних органів влади з метою захисту права не виключає можливість звернення до суду з такої самої підстави.

8. Запровадження в Україні інституту омбудсмена з питань захисту прав споживачів є необхідним з огляду на неефективність діяльності уповноважених органів у сфері захисту прав споживачів, що підтверджується судовою практикою.

9. Неюрисдикційна форма захисту прав споживачів за договором про надання послуг може реалізовуватися як із застосуванням самозахисту, так і медіації.

10. За критерієм «джерело закріплення конкретної матеріально-правової вимоги» способи захисту прав споживачів послуг можна класифікувати таким чином:

1) загальні способи захисту, передбачені частиною 2 статті 16 ЦК України;

2) спеціальні способи захисту, встановлені:

2.1) іншими актами цивільного законодавства України;

2.2) договором про надання послуг;

2.3) судом відповідно до викладеної в позові вимоги. Особливістю останньої групи є те, що такі способи захисту не повинні суперечити закону та обираються судом за умови, що закон або договір не визначають ефективного способу захисту.

11. За універсальністю застосування, способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг можна поділити на:

1) способи захисту, що можуть бути застосовані в разі порушення прав споживачів усіх видів послуг;

2) способи захисту, що можуть бути застосовані в разі порушення прав споживачів окремого виду послуг. Залежно від виду послуги, їх можна поділити на такі:

– способи захисту в разі порушення транспортної послуги;

– способи захисту в разі порушення туристичної послуги;

– способи захисту в разі порушення послуг страхування;

– способи захисту в разі порушення юридичних послуг та ін.

12. За характером порушення способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг можна поділити на: – способи захисту, які застосовуються в разі ненадання, надання неповної чи недостовірної інформації; – способи захисту в разі надання послуги із застосуванням нечесної підприємницької практики чи включенням несправедливих умов договору; – способи захисту в разі порушення строку надання послуги; – способи захисту в

разі надання послуги із недоліками; – способи захисту в разі надання послуги із істотними недоліками.

13. До спеціальних способів захисту прав споживачів за договором про надання послуг, які встановлені Законом України «Про захист прав споживачів» варто віднести:

а) відмову від договору (розірвання договору шляхом односторонньої відмови від договору);

б) призначення виконавцю строку для усунення недоліків;

в) зменшення ціни наданої послуги;

г) безоплатне повторне надання послуги; д) сплату пені в розмірі трьох відсотків від вартості послуги, якщо інше не передбачено законодавством.

ВИСНОВКИ

У дисертації здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення наукового завдання, яке полягає у формуванні концептуальних підходів, спрямованих на удосконалення національного цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів за договором про надання послуг.

У результаті дослідження національного та іноземного законодавства, вітчизняної правової доктрини, судової практики сформульовано наступні основні теоретичні та практичні висновки:

1. Формування правового регулювання захисту прав споживачів зумовлене розвитком консюмерського руху, який було започатковано наприкінці 19-го – початку 20-го століття. Захист прав споживачів у радянський період здійснювався низкою підзаконних нормативних актів, різними інструкціями, відомчими й міжвідомчими правилами, які іноді в односторонньому порядку нав'язували споживачам не вигідні для них умови, ставлячи в привілейоване становище спеціалізовані організації, які обслуговували населення. Сьогоднішній період розвитку консюмеризму характеризується посиленням його впливу на процеси уніфікації та гармонізації законодавства в цій сфері.

2. Правову базу захисту прав споживачів за договором про надання послуг у національному законодавстві складають Закон України «Про захист прав споживачів», закони України, які регулюють надання окремого виду послуг («Про туризм», «Про телекомунікації», «Про автомобільний транспорт», «Про споживче кредитування» та інші), підзаконні нормативно-правові акти.

Нормативно-правові акти Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів встановлюють правове регулювання для кожної сфери послуг окремо.

3. Визначені в Законі України «Про захист прав споживачів» додаткові правові інструменти захисту прав споживачів за договором про надання послуг виконують компенсаційну функцію, метою якої є надання додаткових гарантій захисту своїх прав первинно слабшій стороні – споживачеві. Компенсаційна функція вищевказаного Закону передбачена як на стадії укладення, так і на стадії виконання договору про надання послуг за участю споживача.

4. Виключення із правового регулювання споживчим законодавством особи, яка виконує професійні обов'язки найманого працівника, є помилковою, оскільки: по-перше, визначити, чи особа замовляє послугу в особистих потребах, чи як найманий працівник – неможливо; по-друге, особа, виконуючи функції найманого працівника, реалізовує також свої особисті потреби; по-третє, особа, реалізовуючи функції найманого працівника, укладає договори від свого імені як фізична особа, а тому перебуває в статусі «слабшої» сторони в договірних відносинах.

5. Послуга – це дії виконавця, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення. Специфіка правової природи окремо взятої послуги полягає в характері дій, які необхідно здійснити виконавцю під час їх надання.

6. Договір про надання послуг за участю споживача – це правочин, за яким споживач – фізична особа замовляє для особистих потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності, у виконавця – суб'єкта господарської діяльності послугу, що є діями, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення. З моменту укладення договору в споживача виникає суб'єктивне цивільне право на отримання відповідної послуги в порядку та на умовах, передбачених договором та законом.

7. Єдиною істотною умовою договору про надання послуг за участю споживача незалежно від виду послуги, що надається, є умова про предмет. Досягнення згоди щодо цієї умови слугуватиме укладенням відповідного

договору про надання послуг за участю споживача. У виключних випадках спеціальний закон може встановлювати додаткові вимоги щодо договору про надання послуг;

8. Права споживачів за договором про надання послуг можна класифікувати наступним чином:

1) права споживача, що виникають під час реалізації ним права на отримання послуги (право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про послугу, а також про її виконавця, право на справедливі умови договору, право на належну якість послуги, право на безпеку послуги);

2) права, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживача на отримання послуги (право на захист державою; право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліку послуги; право на об'єднання в громадські організації (об'єднання).

9. Сутність послуги зумовлює те, що безпека послуги для споживача включає два аспекти, а саме: безпечність дій виконавця та безпечність засобів, які застосовуються під час надання послуги.

10. Підставою захисту прав споживачів за договором про надання послуг є юридичний факт, що виявляється в діях чи бездіяльності, у результаті яких порушується право споживача, встановлене законом та/або договором.

11. Запропоновано внести такі зміни до Закону України «Про захист прав споживачів»:

– доповнити п. 15) абзацу 1 ст. 1 реченням такого змісту: *«недолік надання послуги – часткова невідповідність дій виконавця нормам законів, підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуги, а також умовам договору та звичаям ділового обороту»;*

– доповнити п. 15) абзацу 1 ст. 1 реченням такого змісту: *«істотний недолік послуги – суттєва невідповідність дій виконавця нормам законів,*

підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини з надання послуг, а також умовам договору та звичаям ділового обороту. Суттєва невідповідність послуги полягає в наданні за своїм змістом іншої послуги, яка не може задовільнити потребу споживача»;

– визначення поняття «послуга» в п. 17 абзацу 1 ст. 1 викласти в такій редакції: *«послуга – дії виконавця, корисний, неуречевлений результат яких споживається в процесі їх вчинення, спрямовані на задоволення особистих потреб споживача»;*

– виключити із п. 22 абзацу 1 ст. 1 «споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника», словосполучення: *«або виконанням обов'язків найманого працівника»;*

– частину 1 ст. 4, у якій зазначається, що «споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:», доповнити пунктом 8, виклавши його в такій редакції: *«справедливі умови договору»;*

– пункт 1) ч. 3 ст. 10 виключити, а п. 3) ст. 10 зазначеного Закону доповнити словами «надання послуги», виклавши його в такій редакції: *«3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи, надання послуги».*

– пункт 6 ч. 1 ст. 21 доповнити реченням такого змісту: *«Споживачеві надано послугу з використанням небезпечних, неналежної якості, фальсифікованих засобів».*

12. Запропоновано внести зміни до ГК України, виключивши з нього статтю 39 «Захист прав споживачів».

13. З метою законодавчого закріплення звільнення споживача від сплати судового збору, запропоновано ч. 1 ст. 5 Закону України «Про судовий збір», доповнити пунктом 24, у якому вказати, що від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях звільняються: *«позивачі – у справах, пов’язаних із порушенням прав споживачів, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».*

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Коршакова О.М. Становлення законодавства щодо захисту прав споживачів. *Право і Безпека*. 2012. № 1. С. 261-266. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pib_2012_1_59 (дата звернення: 05.08.2016).
2. Закони вавилонського царя Хаммурапі (повний текст). *Електронна бібліотека Історичного факультету МГУ імені М. Г. Ломоносова*. URL: <http://www.hist.msu.ru/ER/Text/hammurap.htm> (дата звернення: 03.07.2016).
3. Федорченко Н.В. Зобов'язання із надання послуг у цивільному праві України: теоретико-правові засади: дис... д-ра юрид. наук: 12.00.03. НДІ приват. права і підприєм. Нац. акад. прав. наук України. К. 2015, 443с.
4. Енциклопедія історії України. Т. 5: Кон-Кю. С.204-403.
5. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист споживачів за законодавством України: дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-тет ім. Тараса Шевченка. К. 2006, 220с.
6. Окландер М. А. Поведінка споживача. Навч. посіб. М. А. Окландер, І. О. Жарська. «Центр учбової літератури». К. 2014. 208 с.
7. Зверева О.В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. Центр учбової літератури. К. 2007. 192с. URL: <http://uchebniks.net/book/144-zaxist-prav-spozhivachiv-navchalnij-posibnik-zvereva-ov/2-anotaciya.html> (дата звернення: 25.04.2016).
8. About Consumers International organisation. URL: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/> (дата звернення: 07.08.2016).
9. Горблянський В.Я. Формування законодавства про захист прав споживачів у сфері послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ, 2017. Випуск 43. С. 210-221.
10. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів». ООН; Резолюція, Принципи, Міжнародний

документ від 09.04.1985. URL: https://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/995_903 (дата звернення: 10.02.2017).

11. Кривицька Ю. Новий погляд на права споживачів крізь призму Європейського права. *Юридичний журнал*. № 10. С.44–49.

12. Цивільний кодекс Української РСР від 16.12.1922 URL: <https://drive.google.com/file/d/0B4Jol7u6WEiLZTQxcG1wODJIR00/edit> (дата звернення: 01.02.2017).

13. Цивільний кодекс Української РСР від 18.07.1963 р. №1540-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1540-06/print1460365854396972> (дата звернення: 01.02.2017).

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

15. Про застосування в судовій практиці деяких норм законодавства, яким регулюються відносини по побутовому обслуговуванню населення. Постанова Пленуму Верховного Суду УРСР від 06.07.1979 р. № 4. URL:<http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/v0013700-92> (дата звернення: 23.08.2017).

16. Барінов В.В., Скорик Г.І., Скорик О.В. Захист прав споживачів: проблеми в Україні та світовий досвід. *Вісник Національного університету “Львівська політехніка”*. № 749. 2012. С.112-116.

17. Декларація про державний суверенітет України Верховна Рада УРСР; Декларація від 16.07.1990 № 55-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-12> (дата звернення: 28.09.2017).

18. Закон Української Радянської Соціалістичної Республіки «Про економічну самостійність Української РСР» від 03.08.1990 № 142-XII. URL:<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/142-12> (дата звернення: 29.09.2017).

19. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII від 12 травня 1991 р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 09.01.2019).

20. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України № 442 від 10.09.2014 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-п> (дата звернення: 24.05.2018).

21. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Постанова Кабінету Міністрів України № 667 від 2 вересня 2015 р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> (дата звернення: 25.12.2017).

22. Іваненко Л. М. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів: монографія. К.: Юмана, 1998. 224 с.

23. Господарський кодекс України. Закон України № 436-IV від 16.01.2003р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (дата звернення: 01.05.2018).

24. Рішення Господарського суду Дніпропетровської області від 22.09.11 в справі № 1/5005/8898/2011. Єдиний державний реєстр судових рішень України. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/18463925#> (дата звернення: 30.04.2018).

25. Постанова Дніпропетровського апеляційного господарського суду від 02.11.2011 в справі №1/5005/8898/2011. Єдиний державний реєстр судових рішень України URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/19915136> (дата звернення: 29.11.2017).

26. Постанова Верховного Суду від 20 березня 2018 року в справі № 711/871/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72850519> (дата звернення: 05.06.2018).

27. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. №435-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 05.02.2019).

28. Повітряний кодекс України: Закон України від 19.05.2011 № 3393-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3393-17> (дата звернення: 27.04.2018).

29. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 09.11.2017 № 2189-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2189-19/page> (дата звернення: 29.09.2018).

30. Про транспорт: Закон України від 10.11.1994 № 232/94-ВР. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/232/94-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 25.10.2017).

31. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05.04.2001 № 2344-III. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2344-14> (дата звернення: 23.11.2018).

32. Про залізничний транспорт: Закон України від 04.07.1996 № 273/96-ВР. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 25.11.2018).

33. Про телекомунікації. Закон України від 18.11.2003 №1280-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1280-15> (дата звернення: 29.11.2018).

34. Про поштовий зв'язок: Закон України від 04.10.2001 № 2759-III. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2759-14> (дата звернення: 29.11.2018).

35. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 30.11.2018).

36. Про страхування: Закон України від 07.03.1996 № 85/96-ВР. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 28.11.2018).

37. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення: 31.01.2018).

38. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19> (дата звернення: 12.01.2019).

39. Про рекламу: Закон України від 3 липня 1996 р. № 270/96-ВР. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 28.02.2018).

40. Гейнц Р. М. Правове регулювання договірних відносин з надання комунальних послуг за новим Законом України «Про житлово-комунальні послуги». Договір як універсальна форма правового регулювання: збірник

наукових праць за матеріалами Всеукраїнської наук.- практ. конф. (Івано-Франківськ, 16 бер. 2018 р.). Івано-Франківськ: ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника». 2018. С. 95-105.

41. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 № 313. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF> (дата звернення: 30.10.2018).

42. Правила надання послуг з вивезення побутових відходів: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.12.2008 № 1070. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1070-2008-%D0%BF> (дата звернення: 30.10.2018).

43. Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 27.12.2006 № 1196. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07> (дата звернення: 30.10.2018).

44. Порядок організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом: Наказ Міністерство інфраструктури України від 15.07.2013 № 480. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1282-13> (дата звернення: 13.12.2018).

45. Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF> (дата звернення: 27.08.2018).

46. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF> (дата звернення: 26.07.2018).

47. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 29.07.2015 № 803. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF> (дата звернення: 27.08.2018).

48. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2015 № 19. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04> (дата звернення: 23.09.2018).

49. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект. За заг. ред. Л.В.Ніколаєвої. К.: КНТЕУ, 2002. 311 с.

50. Договір про заснування Європейської Спільноти. ЄЕС. Міжнародний документ від 25.03.1957 р. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_017 (дата звернення: 23.01.2016).

51. Черняк О.Ю. Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу: дис. канд. юрид. наук: 12.00.03 / К.НДІ Приват. права і підприємництва. НАПрНУ. 2011. 230 с.

52. Притульська Н.В. Система захисту прав споживачів в Україні. Товари і ринки. №2. 2015. С.5-16.

53. Приступлюк В.Л. Політика Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів. Науковий вісник УжНУ. Серія Право. Випуск 32. Том 3. 2015. С.64-66.

54. Письменна О.П. Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/1856/Pusmenna.pdf?sequence=1> (дата звернення: 06.07.2016).

55. Про право, яке підлягає до застосування щодо договірних зобов'язань («Рим I»). Регламент, Міжнародний документ № 593/2008 від 17.06.2008. Європейський Союз .URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_905 (дата звернення: 18.02.2016).

56. Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку («Директива про електронну комерцію»). Європейський Союз; Директива, Міжнародний документ від

08.06.2000 №2000/31/ЄС. URL:http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_224 (дата звернення: 20.08.2017).

57. Щодо узгодження законів, підзаконних та адміністративних положень, які стосуються прямого страхування, іншого, ніж страхування життя, та про внесення змін до Директив 73/239/ЄЕС і 88/357/ЄЕС (третя Директива, яка стосується страхування, іншого, ніж страхування життя). Європейський Союз; Директива, Міжнародний документ від 18.06.1992 №92/49 ЄЕС. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_290 (дата звернення: 21.03.2017).

58. Щодо узгодження законів, підзаконних та адміністративних положень стосовно прямого страхування, іншого, ніж страхування життя, і визначає положення для спрощення ефективного користування свободою надання послуг та про внесення змін до Директиви 73/239/ЄЕС. Європейський Союз; Директива, Міжнародний документ від 22.06.1988 №88/357 ЄЕС. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_188 (дата звернення: 17.04.2017).

59. Про організовані туристичні подорожі, відпочинок з повним комплексом послуг та комплексні турне. Директива Ради Європейських Співтовариств від 13 червня 1990 року №90/314/ЄЕС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення: 27.09.2017).

60. Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС. Директива Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу від 23 вересня 2002 року №2002/65/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення: 22.03.2017).

61. Офіційний журнал Європейського Союзу «EUR-Lex». URL:<http://eur-lex.europa.eu/> (дата звернення: 20.07.2017).

62. Голяк Л. В. Становлення та розвиток інституту спеціалізованого омбудсмана. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Право. 2011. Вип. 1. С. 61-67. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_pr_2011_1_11 (дата звернення: 18.12.2017).

63. Владимир Резник. Права потребителей в Швеции. URL: <http://www.srjuridik.se/resources/consumerratt.pdf> (дата звернення: 28.11.2017).

64. Голяк Л. В Інститут спеціалізованого омбудсмана щодо захисту прав споживачів: досвід Австралії та Нової Зеландії. Вісник Запорізького національного університету. URL: <http://www.stattionline.org.ua/pravo/76/12278-institut-specializovanogo-ombudsmana-shhodo-zaxistu-prav-spozhibachiv-dosvid-avstrali%D1%97-ta-novo%D1%97-zelandi%D1%97.html> (дата звернення: 25.01.2018).

65. Голікова С.В. Про синдиків, омбудсменів і наші права. URL: https://dt.ua/energy_market/pro-sindikiv-ombudsmeniv-i-nashi-prava-.html (дата звернення: 23.07.2018).

66. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів. Кабінету Міністрів України № 777-р від 5 червня 2013 р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/777-2013-%D1%80> (дата звернення: 29.10.2018).

67. Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 27.09.2018).

68. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року. Постанова Правління Національного банку України від 18.06.2015 № 391. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15> (дата звернення: 24.12.2018).

69. Рішення Конституційного Суду України від 10.11.2011. Рішення № 15-рп/2011 від 10.11.2011. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11> (дата звернення: 29.12.2018).

70. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. КНУ ім.Т.Шевченка. Київ, 2006. 20 с.

71. Банасевич І. І. Споживчий та публічний договори: питання співвідношення. *Договір як універсальна форма правового регулювання: збірник*

наукових праць за матеріалами Всеукраїнської наук.- практ. конф. (Івано-Франківськ, 16 бер. 2018 р.). Івано-Франківськ: ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника», 2018. С. 90-94.

72. Банасевич І. І. Договір побутового підряду як вид споживчого договору. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*, 2013. №33. С. 61-69.

73. Гудима М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: автореф. дис. ... к. ю. н. 12.00.03. НДІ приват. права і підприємництва. Київ, 2012. 16 с.

74. Банасевич І. І. Споживчий договір: поняття та ознаки. *Науковий вісник публічного та приватного права. Збірник наукових праць*, 2018. Т.1. Вип. 5. С. 76-80.

75. Федорончук А.В. Договір прокату: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. ПНУ ім. В. Стефаника, юридичний інститут. Івано-Франківськ, 2016. 228 с.

76. Про ринок електричної енергії: Закон України № 2019-VIII від 13.04.2017. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2019-19> (дата звернення: 25.09.2017).

77. Konsumenttjänstlag (1985:716). URL: www.notisum.se/rnp/sls/lag/19850716.HTM (дата звернення: 22.05.2017).

78. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття: Закон України від 02.03.2000 № 1533-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1533-14> (дата звернення: 11.04.2018).

79. Рябченко Ю.Ю. Судовий захист прав споживачів: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. НДІ приват. права і підприємництва Акад. прав. наук України. К., 2009. 19 с.

80. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 02.03.2015 № 222-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19> (дата звернення: 30.10.2018).

81. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення: 12.05.2018).

82. Про адвокатуру та адвокатську діяльність: Закон України від 05.07.2012 № 5076-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5076-17> (дата звернення: 12.05.2018).

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

84. Батрименко В. В., Румянцев А. П.. Послуги. Світові ринки послуг. Українська дипломатична енциклопедія: У 2-х т. Редкол.: Губерський Л. В. (голова) та ін. К.:Знання України, 2004. Т.2. 812 с.

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

86. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів: затв. Наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014 № 615. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1609-14> (дата звернення: 30.10.2018)

87. Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003 № 966-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15> (дата звернення: 30.10.2018).

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

89. Иоффе О. С. Обязательственное право. М., 1975. URL: <http://legalportal.am/download/library/p175255eerugphiqh3q4n61fa71.pdf>. (дата звернення: 23.02.1018).

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

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

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

93. Космін Ю. П. Поняття та види послуг. Договори про надання юридичних і фактичних послуг (доручення, комісія, схов, охорона об'єктів). Цивільне право: навчальний посібник. Автор. кол.: О. А. Підпригора, Д. В. Боброва, Н. С. Кузнєцова, В. В. Луць, О. В. Дзера та ін. За ред. О. А. Підпригори, Д. В. Бобрової. К.: Вентурі, 1996. С. 265.

94. Рєзнікова В. В. Послуга як правова категорія та ознака посередницьких договорів. *Університетські наукові записки*. 2007. № 4. С. 234-240. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2007_4_37 (дата звернення: 25.12.2018).

95. Степанов Д. И. Услуги как объект гражданского права. М., 2005. 349с. URL: <http://lawlibrary.ru/izdanie54222.html> (дата звернення: 25.10.2018).

96. Васильєва В. А. Проблеми цивільно-правового регулювання відносин з надання посередницьких послуг. Автореф. дис... д.ю.н. 12.00.03. КНУ ім. Т.Шевченка. К. 2006. 24с.

97. Васильєва В. А. Проблеми цивільно-правового регулювання відносин з надання посередницьких послуг: дис. ... докт. юрид. наук: 12.00.03. КНУ ім. Т.Шевченка. К., 2006. 409 с.

98. Гейнц Р.М. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання комунальних послуг. Автореф. дис... к.ю.н. 12.00.03. НДІ приват. права і підприємництва НАПрН України. К. 2011. 19 с.

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

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

101. Герц А.А. Медична послуга як об'єкт правового регулювання. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Сер.: Право. 2015. №15. том 2. С.11-13.

102. Герц А. А. Договірні зобов'язання у сфері надання медичних послуг дис. ... док. юрид. наук : 12.00.03 / Львівський національний університет імені Івана Франка. Львів, 2016. 421 с.

103. Словник української мови: у 11 т.. АН УРСР. Інститут мовознавства; за ред. І. К. Білодіда. К.: Наукова думка, 1970—1980. URL:<http://sum.in.ua>. (дата звернення 23.09.2018).

104. Янишен В. П. До питання розмежування договорів підряду та договорів про надання послуг. *Теорія і практика правознавства*. 2013. Вип. 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tipp_2013_2_15 (дата звернення: 24.09.2018).

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

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

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

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

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

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

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

112. Шевченко Я.М. Цивільне право України. Академічний курс: Підруч.: У двох томах / За заг. ред. Я. М. Шевченко. Т. 2. Особлива частина. К.: Концерн «Видавничий Дім «Ін Юре», 2003. 408 с.

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

114. Рішення Приморського районного суду міста Одеси від 24.04.2013 в справі № 1522/19947/12. Єдиний державний реєстр судових рішень України: URL:<http://reyestr.court.gov.ua/Review/31276708> (дата звернення: 12.03.2018).

115. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України: У 2-х т. – 3-є вид., перероб. і доп. /За ред. О. В. Дзери (кер. авт. кол.), Н. С. Кузнецової, В. В. Луця. – К.: Юрінком Інтер, 2008. – Т. II. – 1088 с.

116. Федорченко Н.В. Особливості укладення договорів про надання послуг. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2015. № 3. С. 56-63. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bmju_2015_3_18 (дата звернення: 25.03.2018).

117. Васильєва В. А. Істотні умови посередницького договору. *Університетські наукові записки*. 2006. № 1. С. 79-82. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2006_1_12 (дата звернення: 25.03.2018).

118. Зазуляк І. І. Про необхідність вдосконалення підходів щодо істотних умов договору у деяких законодавчих актах України. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2007. № 38. С. 227-232.

119. Гейнц Р.М. Істотні умови договору про надання комунальних послуг. *Універсальні наукові записки*. №4 (32). 2009. С.76-80.

120. Устінський А.В. Цивільно-правове регулювання відносин у сфері надання готельних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Нац. акад. внутр. справ. Київ, 2016. 19 с.

121. Гришко У.П. Захист прав споживачів транспортних послуг: дис... к.ю.н. 12.00.03. Навч.-наук. юр. інст. ДВНЗ «Прик. нац. універ. ім. В. Стефаника». Івано-Франківськ. 2016. 202 с.

122. Чмихов Ю.А. Цивільно-правове регулювання договору про надання ріелторських послуг: дис... к.ю.н. 12.00.03. Навч.-наук. юр. інст. ДВНЗ «Прик. нац. універ. ім. В. Стефаника». Івано-Франківськ, 2017. 178 с.

123. Герц А. А. Поняття та особливості договору про надання медичних послуг у пластичній хірургії. *Проблеми цивільного та підприємницького права в Україні*. №2. 2015. С.156-160.

124. Богославець В. М. Договори про надання правових послуг: автореф. дис. к.ю.н.: 12.00.03/ Київськ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. К., 2008. 18 с.

125. Васильєва В. А. Проблеми регулювання цивільно-правового договору. *Договір як універсальна форма правового регулювання: збірник наукових праць за матеріалами Всеукраїнської наук.- практ. конф.* (Івано-Франківськ, 16 бер. 2018 р.). Івано-Франківськ: ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника», 2018. С. 9-12.

126. Рішення Деснянський районний суд м. Києва від 16.01.2017, судова справа №754/15114/16-ц URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/64155988> (дата звернення: 17.06.2017).

127. Ухвала Апеляційного суду міста Києва від 22.02.2017, судова справа № 754/15114/16-ц URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/65224585> (дата звернення: 17.06.2017).

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

129. Топоркова М.М. Типовий договір і договір приєднання як форма регулювання постачання тепловою енергією. *Форум права*. №2. 2012. С709-713.

130. Бойко Н.М. Особливості договору приєднання. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України*. 2014. Вип. 36. С. 77-88.

131. Бервено С.М. Проблеми договірного права України: Монографія. Київ: Юрінком Інтер, 2006. 392 с.

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

133. Кузьмич О. Я. Договір на користь третьої особи в цивільному праві України: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. Я. Кузьмич; НДІ приват. права і підприємництва АПН України. К., 2010. 20 с.

134. Кузьмич О. Я. Вплив третіх осіб на динаміку (рух) цивільних правовідносин із безпосередньою їхньою участю. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2017. №5 Том 1. С.92-96.

135. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: дис. ... канд. юрид. Наук: 12.00.03. / ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника». Івано-Франківськ, 2013. 212 с.

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

137. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Одеська національна юридична академія. Одеса, 2006. 19 с.

138. Дудла І. О. Захист прав споживачів: навч. посібн. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.

139. Пожоджук Р.В. Захист прав споживачів за договором постачання електричної енергії через приєднану мережу: монографія. К.: НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН України, 2017. 218 с.217

140. Ружицька Є.О. Основні права споживачів за законодавством України: поняття та характеристика. *Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки*. 2015. № 1(2). С. 84-91.

141. Мазаракі А. А., Язвінська О. М., Ніколаєва Л. В., Притульська Н.В., ІваненкоЛ.М. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект. Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ, 2002. 311 с.

142. Таныгин В. А. Основы стандартизации и управления качеством продукции. М.: Изд-во стандартов, 1989. 211 с.

143. Про інформацію: Закон України від від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 13.04.2017).

144. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2006. 200 с.

145. Павловцев Е. В. Проблемы правового регулирования отношений в сфере коммерческой рекламы в России и США: сравнительный анализ : автореф. дисс. на соискание учен. степени канд. юрид. наук: 12.00.03 М., 2002. 21 с.

146. Примак В. Д. Справедливість цивільно-правової відповідальності у співвідношенні з принципами розумності, добросовісності, верховенства права, юридичної рівності та пропорційності. *Науковий вісник Ужгородського національного університету, серія: Право*. Ужгород, 2014. Випуск 24, том 2. С.85-89.

147. Постанова Верховного Суду від 14 березня 2018 року, судова справа № 562/592/16-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72793766> (дата звернення: 12.09.2018).

148. Case of Merkantil Car Zrt. v. Hungary and four other applications (application no. 22853/15 and four others) inadmissible: Judgment European Court of Human Rights, 20.12.2018 URL: [https://hudoc.echr.coe.int/eng-press#{%22itemid%22:\[%22003-6285786-8196652%22\]}](https://hudoc.echr.coe.int/eng-press#{%22itemid%22:[%22003-6285786-8196652%22]}) (Last accessed: 01.02.2019).

149. Рішення Дарницького районного суду м. Києва від 11.11.2015, судова справа №753/8712/15-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/53543016> (дата звернення: 30.06.2018).

150. Постанова Верховного Суду від 26 березня 2018 року, судова справа № 750/7694/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73001056> (дата звернення: 30.06.2018).

151. Про громадські об'єднання: Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17> (дата звернення: 22.12.2018).

152. Толстоног В.В. Права споживачів у системі основних громадянських прав. *Журнал “Економіка та держава”*. 2014. № 2. С. 133 - 135. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2014/34.pdf (дата звернення: 11.03.2017).

153. Теорія держави і права. Академічний курс: Підручник / За ред. О. В. Зайчука, Н. М. Оніщенко. К.: Юрінком Інтер, 2006. 688 с.

154. Иоффе О. С. Правоотношение по советскому гражданскому праву. Избранные труды: в 4 т. Т. 1 : Правоотношение по советскому гражданскому праву. Ответственность по советскому гражданскому праву. СПб.: Юрид. центр Пресс, 2003. С. 29–186.

155. Погрібний С. О. Юридичні обов'язки та їх виконання в механізмі правового регулювання договірних цивільних відносин. *Актуальні проблеми держави і права*. 2008. Вип. 42. С. 202–207.

156. Кот О.О. Проблеми здійснення та захисту суб'єктивних цивільних прав: дис. ... докт. юрид. наук: 12.00.03 / НДППіП ім.Ак.Бурчака, Київ 2017, 550 с.

157. Штанько А. О. Концепція права на захист як самостійного суб'єктивного цивільного права. *Вісник Національної академії прокуратури України* № 2(40)'2015, С. 24-36.

158. Кот О.О. Правова природа права на захист цивільних прав *Науковий вісник Ужгородського національного університету. серія Право*. 2016. випуск 41, том 1. С. 114-116.

159. Кузнєцова Н. С. Цивільно-правова відповідальність і захист цивільних прав. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія : Юридичні науки*, 2009. Вип. 81. С. 100–106.

160. Притика Ю. Д. Поняття і диференціація способів захисту цивільних прав та інтересів. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія : Юридичні науки*, 2004. Вип. 60–62. С. 16–19.

161. Коршакова О.М. Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг: цивільно-правовий аспект: дис... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського. Київ, 2014. 205 с.

162. Коротка О. М. Підстава і умови матеріальної відповідальності за трудовим правом, *Право і Безпека*, 2002. №2. С. 74-76.

163. Юридична енциклопедія: В 6 т. / Редкол.: Ю. С. Шемшученко (голова редкол.) та ін. Київ: Укр. енцикл., 1998. Т.4: Н-П. 2002. 720 с.

164. Пленюк М.Д. Юридичні факти і правові умови в механізмі регулювання договірних зобов'язань. *Часопис Київського університету права*. 2015. №4. С. 172-175.

165. Кузнєцова Н. С. Договір у механізмі регулювання цивільно-правових відносин. *Право України*. 2012. № 9. С. 12–18.

166. Пленюк М. Д. Цивільно-правовий договір як підстава виникнення зобов'язань: нотатки до наукової дискусії. *Приватне право і підприємництво*. 2016. Вип. 15. С. 102-107. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Prip_2016_15_27 (дата звернення: 16.03.2017).

167. Ільченко Г.О. Цивільно-правовий захист прав споживачів страхових послуг: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / НАПН України, НДІ приват. права і підприємництва. ім. Ак. Ф.Г.Бурчака. Київ, 2016. 201 с.

168. Цивільний кодекс України: Науково-практичний коментар (пояснення, тлумачення, рекомендації з використанням позицій вищих судових інстанцій, Міністерства юстиції, науковців, фахівців). Т. 1: Загальні положення / за ред. проф. І.В. Спасибо-Фатєєвої. Х.: ФО-П Колісник А.А., 2010. 320 с.

169. Цивільне право України. Загальна частина: підручник / за ред. Дзери О.В., Кузнєцової Н.С., Майданика Р.А. Київ. Юрінком Інтер, 2017, 976 с.

170. Штанько А. О. Ефективність визнання права як способу захисту майнових цивільних прав та інтересів. *Науковий часопис Національної академії прокуратури України*. 2014. № 4 С. 200-211.

171. Кушерець Д.В. Невизнання і оспорювання права як підстави охорони і захисту в договірному праві. *Национальный юридический журнал: теория и практика*, 2014. №5 (9). С. 93-98.

172. Розізнана І. В. Загальна характеристика порушення договірних зобов'язань та його наслідки в цивільному праві. *Наукові записки Інституту*

законодавства Верховної Ради України. 2014. № 2. С. 73-79. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzizvru_2014_2_17 (дата звернення: 11.04.2018).

173. Шершеневич Г. Ф. Учебник русского гражданского права (по изданию 1907 г.) / авт. предисл. Е. А. Суханов. М. : Фирма «СПАРК», 1995. С. 392.

174. Постанова Верховного Суду від 06 лютого 2019 року, судова справа № 766/8424/16-ц. URL: <http://reestr.court.gov.ua/Review/79776054> (дата звернення: 22.02.2019).

175. Постанова Верховного Суду від 19 вересня 2018 року, судова справа № 361/5806/15-ц. URL: <http://reestr.court.gov.ua/Review/78589307> (дата звернення: 22.02.2019).

176. Постанова Верховного суду від 18.04.2018, судова справа № 185/3012/16-ц. URL: <http://reestr.court.gov.ua/Review/73896545> (дата звернення: 26.05.2018).

177. Рішення Конституційного Суду України від 11 липня 2013 року, судова справа № 1-12/2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v007p710-13> (дата звернення: 26.05.2018).

178. Постанова Верховного Суду від 07 листопада 2018 року, судова справа № 521/18881/16-ц. URL: <http://reestr.court.gov.ua/Review/79878308> (дата звернення: 22.02.2019).

179. Постанова Верховного Суду від 05 вересня 2018 року, судова справа № 645/7862/15-ц. URL: <http://reestr.court.gov.ua/Review/76614572> (дата звернення: 15.12.2018).

180. Постанова Верховного Суду від 12 грудня 2018 року, судова справа № 532/310/17. URL: <http://reestr.court.gov.ua/Review/78715476> (дата звернення: 11.01.2019).

181. Грабовська Г.М. Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості. *Право і суспільство*, 2014. №4. С.62-67.

182. Гетьманцева Н.Д., Козуб І.Г. Засіб, спосіб і форма захисту трудових прав. *Адвокат*, 2009 №11(110). С.37-42.

183. Бесяневич О. А. Про форми захисту прав суб'єктів господарювання *Українське комерційне право*. Київ, 2007. №8. С.62-70.

184. Болгова В. В. Фрмы защиты субъективного права: Теоретические проблемы: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.01 –Уфа, 2000. – 38с.

185. Безсмертна Н. В. Сучасні проблеми цивільного права: збірник наукових праць. Київ: ВГЛ «Обрії», 2009. 190 с

186. Кучеренко А. В. Конституційне право людини на підприємництво. *Вісник Дніпропетровського університету ім. Альфреда Нобеля: Серія «Юридичні науки»*. 2013. № 2 (5). С. 38–44.

187. Харитонов Є. О. Цивільне право України: Підручник / Є.О. Харитонов, Н.О. Саніахметова. Київ: Істина, 2003. 776 с.

188. Ромащенко І. О. Порядок та форми захисту суб'єктивних цивільних прав та охоронюваних законом інтересів шляхом зміни та припинення правовідношення. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки»*. 2017. Випуск 3. Том 1. С.110-115.

189. Приватноправові механізми здійснення та захисту суб'єктивних цивільних 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. Харків: Юрайт, 2013. 272с.

190. Цивільний процесуальний кодекс України: Закон України від від 18.03.2004 № 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15> (дата звернення: 01.02.2019).

191. Підлубна Т. М. Право на захист цивільних прав та інтересів: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / НАН України, Інститут держави і права ім. В.М.Корецького. К., 2009. 20 с.

192. Верховний Суд України: Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.) від 01.02.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13> (Дата звернення: 02.02.2019).

193. Про судовий збір: Закон України від 08.07.2011 № 3674-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3674-17> (дата звернення: 10.01.2019).

194. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 21 березня 2018 року, судова справа № 761/24881/16-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73054749> (дата звернення: 11.01.2019).

195. Справа "Бендерський проти України" (Заява N 22750/02): Європейський суд з прав людини, 15 листопада 2007 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974_313 (дата звернення: 16.03.2018).

196. Ієрусалімова І. О. Формування інституту омбудсмена в Україні: історико-правовий підхід. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2014. Вип. 29(2.2). С. 17-20.

197. Проект Закону про установу фінансового омбудсмена: від 22.02.2018 №8055. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=8055&skl=9 (дата звернення: 05.02.2019).

198. Желіховська Ю.В. Нотаріальна форма захисту цивільного права та охоронюваного законом інтересу. *Університетські наукові записки*, 2011. №2 (38). С.163-171.

199. Про нотаріат. Закон України від 02.09.1993 № 3425-XII. Дата оновлення 28.08.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3425-12> (дата звернення: 16.03.2018).

200. Перелік документів, за якими стягнення заборгованості провадиться у безспірному порядку на підставі виконавчих написів нотаріусів: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 29 червня 1999 р. № 1172. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1172-99-%D0%BF/ed20170222> (дата звернення: 16.03.2018).

201. Рішення Приморського районного суду м. Одеси від 28 листопада 2016 року, судова справа №522/21742/16-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/63047864> (дата звернення: 16.03.2018).

202. Яроцький В.Л. Становлення та розвиток інституту самозахисту речових прав в Україні. *Юридичний журнал «Право України»*. 2014. №2. С.150-161.

203. Ляшевська Л. І. Правова природа самозахисту цивільних прав як засіб протидії цивільним правопорушенням. *Науковий вісник Ужгородського національного університету, серія «Право»*. 2018. Том 1. Вип. 51. С. 110-114.

204. Гринько Р.В. Заходи оперативного впливу та способи самозахисту: порівняльно-правовий аналіз. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція*. 2014. №9-2. Том 1. С. 159-162.

205. Гринько С. Д., Гринько Р. В. Заходи оперативного впливу, пов'язані з виконанням зобов'язання за рахунок боржника. *Університетські наукові записки*. 2016. № 1. С. 45-55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2016_1_6 (дата звернення: 18.02.2019).

206. Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг: затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. №1026-р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80?nreg=1026-2009-%F0&find=1&text=%EE%EC%E1%F3%E4%F1%EC%E5%ED&x=7&y=9> (дата звернення: 18.02.2019).

207. Тимченко Г.П. Способи та процесуальні форми захисту цивільних прав: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук / Нац. юрид. акад. України ім. Я.Мудрого. Харків, 2002. 20 с.

208. Черняк О.Ю. Право споживача на захист в контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу. *Університетські наукові записки*. 2009, №4 (32), С.70-75.

209. Булеца С.Б. Способи досудового захисту прав медичного працівника та пацієнта. *Науковий вісник Ужгородського університету*, 2011. С.141-147.

210. Тимчук М.І., Білик Н.М. Основи медіації в соціальній роботі. Навчально-методичний посібник. *Чернівецький національний університет*. м. Чернівці. 2016. 137с.

211. Ясиновський І.Г. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах. *Юридичний вісник* 4(33). 2014. С.94-98.

212. Проект Закону України “Про медіацію”: від 17.12.2015р. №3665. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463 (дата звернення: 18.02.2019).

213. Ясиновський І.Г. Переваги і недоліки медіації при вирішенні правових конфліктів. *Часопис Київського університету права* 2014/2. С.344-347.

214. Андрійцьо В.Д. Примусове виконання обов’язку в натурі як спосіб захисту цивільних прав: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: 12.00.03 / НАН України, Інститут держави і права ім. В.М.Корецького. К., 2004. 18 с.

215. Тимченко Г. П. Способи та процесуальні форми захисту цивільних прав: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Тимченко Геннадій Петрович. – Х., 2002. – 205 с.

216. П’янова Я. В. Судовий захист майнових цивільних прав : дис. канд. юрид. наук : 12.00.03 / Національна юридична академія України ім. Ярослава Мудрого. Харків, 2009. 224 с.

217. Особливості захисту суб’єктивних цивільних прав: монографія / за заг. ред. академіків НАПрН України О. Д. Крупчана та В. В. Луця. Київ: НДІ приватного права і підприємництва НАПрН України, 2012. 400 с.

218. Горблянський В.Я. Способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг. *Eurasian Academic Research Journal*. 2018. № 11(29). С. 59-66

219. Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів від 03.10.2017 № 2147-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2147-19> (дата звернення: 01.06.2018).

220. Суханов Е. А. Гражданское право. Москва: Издательство "БЭК", 1998. Т.1. 820 с.

221. Постанова Верховного суду від 28.02.2018, судова справа № 752/10236/15-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72670227> (дата звернення: 11.04.2018).

222. Постанова Верховного суду від 06.03.2018, судова справа № 487/7824/15-ц URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72850517> (дата звернення: 11.04.2018).

223. Постанова Верховного суду від 28.11.2018, судова справа № 213/2478/16-ц URL: <http://reestr.court.gov.ua/Review/78468516> (дата звернення: 17.01.2019).

224. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: затв. Постановою Пленуму ВСУ від 12.04.1996 року №5. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96> (дата звернення: 14.07.2017).

225. Грейдин О. И. О соблюдении принципа пропорциональности при избрании и применении способа защиты субъективного права. *Харьковская цивилистическая школа: защита субъективных гражданских прав и интересов: монография* / И. В. Спасибо-Фатеева, М. Н. Сибилев, В. Л. Яроцкий и др. под общ. ред. И. В. Спасибо-Фатеевой. Харьков: Право, 2014. С. 81–94.

226. Пожоджук Р.В. Захист прав споживачів за договором постачання електричної енергії через приєднану мережу: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва ім. Ф. Г. Бурчака. Київ, 2016. 234 с.

227. Ромащенко І. О. Засоби та способи захисту цивільних прав: співвідношення понять. URL: <http://www.academia.edu/26310234> (дата звернення: 14.07.2018).

228. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга первая: Общие положения. - Москва: Статут, 2005. 842 с.

229. Дзера І. О. Цивільно-правові засоби захисту права власності в Україні. Київ: Юрінком Інтер, 2001. 256 с.

230. Антонюк О.І. Право учасників цивільних правовідносин на самозахист: дис ... канд. юрид наук: 12.00.03 / Національний університет внутрішніх справ. Харків, 2004. 212 с.

231. Чечот Д.М. Субъективное право и формы его защиты. *Избранные труды по гражданскому процессу*. СПб., 2005. 573 с.

232. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР.
URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 01.02.2019).

ДОДАТОК А СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ ТА ВІДОМОСТІ ПРО АПРОБАЦІЮ РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЇ

1. Горблянський В. Я. Послуга як категорія цивільного права. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ, 2015. Випуск 39. С.114-121.
2. Горблянський В. Я. Договір про надання послуг як різновид споживчого договору. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. Ужгород, 2016. Випуск 39, том 1. С.46-49.
3. Горблянський В. Я. Формування законодавства про захист прав споживачів у сфері послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ, 2017. Випуск 43. С. 210-221.
4. Горблянський В. Я. Способи захисту прав споживачів за договором про надання послуг. *Eurasian Academic Research Journal*. 2018. № 11(29). С. 59-66.
5. Горблянський В. Я. До питання про неюрисдикційну форму захисту прав споживача за договором про надання послуг. *Науковий журнал «Юридичний бюлетень»*. Херсон, 2018. № 7. С. 60-68.
6. Горблянський В. Я. Окремі аспекти юрисдикційної форми захисту прав споживачів за договором про надання послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ, 2018. Випуск 47. С.223-236.
7. Горблянський В.Я. Інститут захисту прав споживачів за законодавством України. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів* (м. Івано-Франківськ, 15 травня 2015 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2015. С. 11-15.
8. Горблянський В. Я. Договори про надання послуг в споживчому законодавстві. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів* (м. Івано-Франківськ, 13-14 травня

2016 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2016. С.31-35.

9. Горблянський В. Я. Права споживача за договором про надання послуг. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина*: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів (м. Івано-Франківськ, 28-29 квітня 2017 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2017. С. 36-40.

10. Горблянський В.Я. Підстави захисту прав споживачів за договором про надання послуг. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина*: Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів, (м. Івано-Франківськ, 27-28 квітня 2018 р.). Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2018. С. 10-14.

Відомості про апробацію результатів дисертації:

Положення дисертації доповідалися й обговорювалися на засіданнях кафедри цивільного права Навчально-наукового юридичного інституту ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Основні результати дисертаційного дослідження були оприлюднені на наступних науково-практичних конференціях: Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (15 травня 2015 р., м. Івано-Франківськ); Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (13-14 травня 2016 року, м. Івано-Франківськ); Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (28-29 квітня 2017 р., м. Івано-Франківськ); Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина» (27-28 квітня 2018 р., м. Івано-Франківськ).