

УДК 347.44

**Камінська Наталія Василівна –**

доктор юридичних наук, професор,  
професор кафедри загальноправових дисциплін  
Національної академії внутрішніх справ

## **Договори про надання готельних послуг: сутнісні характеристики і проблеми виконання**

*У статті досліджуються договори про надання готельних послуг, їх поняття та особливості, відмінності від інших цивільно-правових угод. На основі аналізу законодавства та судової практики висвітлюються проблемні питання правового регулювання, виконання умов договорів про надання готельних послуг, захисту прав споживачів готельних послуг. Обґрунтовується необхідність удосконалення чинних нормативно-правових актів у цій сфері.*

**Ключові слова:** договір, готельні послуги, готельне обслуговування, якість послуг, турист, судова практика.

*В статье исследуются договора о предоставлении гостиничных услуг, их понятие и особенности, отличия от других гражданско-правовых соглашений. На основании анализа законодательства и судебной практики выделены проблемные вопросы правового регулирования защиты прав потребителей гостиничных услуг. Обоснованы предложения по усовершенствованию действующих нормативно-правовых актов в этой области.*

**Ключевые слова:** договор, гостиничные услуги, гостиничное обслуживание, качество услуг, турист, судебная практика.

### ***Kaminska N.V. Agreement on Providing Hotel Services: Essential Features and Problems of Performance***

*The article examined contract about the provision of hotel services, their concepts and features, differences from other civil legal agreements. Based on the analysis of legislation and court practice highlights the problematic questions in law regulation of protection of consumers' rights of hotel service. Actual improvement of normative legal acts in this field.*

**Keywords:** contract, hotel services, hotel accommodation, quality of services, tourist, court practice.

**Постановка проблеми.** Досягнення стратегічних для України на сучасному етапі цілей, зокрема, інтеграція до Європейського Союзу, є можливою в тому числі за умови приведення національного законодавства у відповідність до світових та європейських стандартів. Не є виключенням при цьому цивільне, господарське, туристичне законодавство.

На сьогодні туризм відіграє важливу роль у багатьох сферах суспільного життя, насамперед, економічній, соціальній, культурній, політичній тощо. У результаті розвитку туризму країна отримує такі переваги, як створення нових робочих місць та зростання доходів населення; залучення інвестицій (у тому числі іноземних); зростання ВВП; запозичення позитивного зарубіжного досвіду, розвиток

трансграничного співробітництва. При цьому неможливо уявити діяльність людини у сфері туризму, екскурсій та спорту, бізнесу і навчання, охорони здоров'я, релігійних обрядів чи проживання без готелів. Хоча надання готельних послуг є дуже поширеним явищем, належна увага до їх правового забезпечення, забезпечення відповідних механізмів реалізації не завжди належною мірою висвітлюються у науковій літературі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичною базою для здійснення дослідження складають наукові праці вітчизняних і зарубіжних цивілістів, зокрема: Т.В. Боднар, М.І. Брагінського, Й.Л. Брауде, В. А. Васильєвої, В.В. Вітрянського, М.К. Галянтича, М. М. Гудими, Ю. О. Заїки, Ю.Г. Коросташивець, О.О. Красавчикова, В.В.

Луця, Р.А. Майданника, А. А. Мірзоян, О.Ю. Серьогіна, Н. В. Федорченко, Р.О. Халфіної, О. С. Яворської та інших.

**Невирішені раніше проблеми.** На жаль, у наукових статтях, дисертаційних дослідженнях останніх років залишаються поза увагою дослідників особливості договорів про надання туристичних, готельних послуг, їх суттєві відмінності від інших цивільно-правових угод. Проте як свідчить судова практика, спорів у цій сфері наразі чимало, з'ясовуються проблемні питання виконання умов договорів про надання готельних послуг, захисту прав споживачів готельних послуг тощо.

**Мета.** Таким чином, запропонована стаття підготовлена з метою здійснення комплексного системного аналізу правової природи договорів про надання готельних послуг, визначити та охарактеризувати їх особливості, відмінності від інших цивільно-правових угод. Для цього варто проаналізувати та з'ясувати сутність предмету договору про надання готельних послуг, об'єкти готельного бізнесу, суб'єктів надання готельних послуг, встановлені щодо них вимоги, якості надання готельних послуг та інше.

**Виклад основного матеріалу.** Як відомо, найпоширенішою підставою виникнення зобов'язань згідно зі ст. 11, 509 ЦК України визначено договір. Договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків (ч. 1 ст. 626 ЦК) [1]. Окрім цього, договір можна розглядати ще й як відповідні договірні правовідносини, що виникли внаслідок його укладення, а також як певний документ [2, с. 223].

Особливістю цивільно-правових договорів є те, що чинне законодавство визначає, що сторони є вільними в укладенні договору, виборі контрагента та визначенні умов договору з урахуванням вимог Цивільного кодексу, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості (ч. 1 ст. 627 ЦК). Це положення закріплює один з найважливіших принципів договірної регуляції суспільних відносин – принцип свободи договору.

З-поміж договірних зобов'язань поширеними є зобов'язання з надання послуг, що характеризуються спільним об'єктом – послуги нематеріального характеру. Доцільно

вказати, що при наданні послуг оплачується не сам результат, а дії, які до нього призвели. Предметом договору про надання послуг є виконання певних дій або здійснення певної діяльності, які не мають матеріального результату. Сторонами договору про надання послуг є виконавець та замовник. І виконавцем, і замовником можуть бути фізичні (громадяни України, іноземні громадяни, особи без громадянства), включаючи фізичну особу-підприємця як суб'єкта вказаного зобов'язання, і юридичні особи (підприємства, установи, організації усіх форм власності і господарювання). Спеціальний суб'єктний склад цього договору може передбачатися законом або впливати з характеру послуги. [3].

Відповідно до ч. 1 ст. 901 ЦК України, яка визначає поняття договору про надання послуг, сторонами такого договору є виконавець і замовник. Закон України «Про туризм» та Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19 (далі — Правила) [4], сторонами договору на надання готельних послуг називають виконавця і споживача. Водночас ці Правила стороною договору називають замовника, при цьому їх правовий статус дещо різниться.

Зокрема, згідно з п. 1.3 Правил споживачем вважається фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб; а замовником вважається фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за договором). Така невизначеність сторони договору на готельне обслуговування досить часто призводить до спорів між готелями (іншими засобами розміщення) та безпосередніми споживачами цих послуг.

Так як мета договорів про надання готельних послуг – задоволення потреб споживачів в організації їх тимчасового розміщення та проживання, на ці договори поширюються положення Закону України «Про

захист прав споживачів». Хоча останній не виділяє окремо такого виду продукції, як «туристичні послуги», «готельні послуги», і надавачів таких послуг, Закон України «Про туризм» пронизаний вимогами щодо дотримання прав споживачів, а його ст. 20 визначає, що якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України «Про захист прав споживачів» [5].

Також важливо згадати, що серед засад регулювання відносин, що виникають у зв'язку з укладенням договору про надання готельних послуг є внутрішні правила, які розробляються готелем на підставі чинного законодавства і не повинні йому суперечити.

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про туризм», за договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого готельних послуг) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату [6].

До послуг, пов'язаних з тимчасовим розміщенням, належать послуги з обслуговування жилого приміщення (номера), харчування (ресторанного обслуговування), із збереження майна і багажу проживаючого, а також інші послуги, надані залежно від категорії готелю.

Більш вузьке визначення даного поняття пропонує О.Ю. Серьогін. На його думку, за договором на готельне обслуговування, одна сторона (власник) на професійній основі за обумовлену плату надає іншій стороні (гостю), тимчасове розміщення та супутні підконтрольні йому послуги, а інша сторона приймає та зобов'язується сплатити встановлену плату, якщо інше не передбачено договором [7, с. 8].

Можна зробити висновок, що основною готельною послугою є послуга не розміщення, а проживання споживача. Тому укладення договору на готельне обслуговування для інших

цілей є неможливим. У цьому випадку доцільним є укладення іншого цивільного договору – оренди (найму), позички тощо.

Не дивлячись на це, назва договору повинна відображати чітко правовідносини, які виникають на підставі його укладення. Йдеться про іноді паралельне використання різних назв – договір на готельне обслуговування, договір про надання готельних послуг. Оскільки «послуга» та «обслуговування» є різними за змістом категоріями, перша відображає правовий характер, а друга – економічний, тому й перша назва і договір є значно ширшим за другий.

У зв'язку з цим, слід погодитись з потребою внесення змін до ст. 633 ЦК України та до ст. 22 Закону України «Про туризм» у частині зміни словосполучень «договір на готельне обслуговування», його відмінків на «договір про надання готельних послуг» [8, с. 155].

Договори надання готельних послуг залежно від цілей використання таких послуг замовником поділяються на споживчі та неспоживчі. Споживчі договори про надання готельних послуг – це договори, за якими готельні послуги купуються громадянином, в тому числі індивідуальним підприємцем, або юридичною особою для власних потреб. Такі договори є публічними, що означає: одна сторона (готель) бере на себе зобов'язання надавати готельні послуги кожному, хто до неї звертається. Умови публічного договору є однаковими для всіх споживачів, крім тих, кому за законом надані відповідні пільги.

Договір про надання готельних послуг може бути договором приєднання, оскільки його умови встановлюються готелем у формулярах або інших стандартних формах. Такий договір може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони (споживача) до запропонованого договору в цілому. Друга сторона не може запропонувати свої умови договору.

У свою чергу, неспоживчі договори про надання готельних послуг – це договори, за якими готельні послуги купуються юридичною особою або індивідуальним підприємцем для подальшої реалізації своїм контрагентам з метою отримання прибутку. Такі договори не є публічними.

Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженням вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача. Однак на практиці, невизначений термін створює певні складнощі, суперечить самій суті відносин, що складаються в готельній сфері при наданні послуг. Можна погодитись з доцільністю внесення змін до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг і викласти відповідні їх положення у наступній редакції: «Термін надання готельних послуг визначається угодою сторін; у випадках, коли договором термін надання готельних послуг не передбачений, договір визнається не укладеним» [9, с. 93-95].

Договір про надання готельних послуг може бути укладений замовником на користь споживача за дорученням останнього. Правила дають визначення поняття «замовник» – це фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає договір про надання готельних послуг та здійснює оплату за цим договором від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором). Використовувати готельний номер для проживання можуть лише фізичні особи, але замовником таких послуг можуть бути не тільки споживачі, але й інші фізичні та юридичні особи. Такі особи не завжди укладають договір від імені фізичної особи, яка буде користуватися номером у готелі. Тому, укладаючи договір про надання готельних послуг для третіх осіб, у ньому повинні бути визначені права особи, яка буде проживати у номері готелю, зокрема, право на розірвання договору; право на відмову від прийняття зобов'язань; право на замовлення додаткових послуг, не обумовлених договором тощо. Договір про надання готельних послуг споживача вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору.

Досить часто споживачі готельних послуг роблять висновок про якість наданих послуг за допомогою виключно оціночних понять, порівнюючи надане з тим, що він бажав отримати. У літературі навіть зустрічається думка, що очікувана послуга уявляє з себе очікувану якість і може співвідноситися з бажаннями та індивідуальними нормами споживачів, з об'єктивними уявленнями про очікуваний або інший стандарт порівняння. Оцінка послуги залежить від досвіду користування подібними послугами, знань про послуги, особистих бажань споживача тощо [10].

З такою думкою погодись не можна, хоча таку оцінку якості послуг беруть до уваги навіть суди. Але треба зважати на те, що готельні послуги надаються споживачу на професійних засадах суб'єктами підприємницької діяльності. Суб'єкти надання готельних послуг повинні мати відповідну матеріальну базу. Незалежно від форми власності готелі (інші засоби розміщення) мають відповідати певній категорії, класу, державному стандарту, надавати послуги в порядку, визначеному законодавством. Таким чином, критерієм для характеристики якості готельної послуги мають виступати не оціночні поняття, а об'єктивні, встановлені законодавством вимоги до надання таких послуг.

Потребують додаткової уваги питання відповідальності готелів (інших засобів розміщення) за втрату грошей, інших цінностей, переданих готелю (іншому засобу розміщення) на зберігання. Як бачимо, чинне законодавство України містить чимало прогалин і колізій з приводу зобов'язань за зазначеним договором про надання готельних послуг, що негативно впливає на відповідну договірну та судову практику. Це зумовлює необхідність подальших ґрунтовних досліджень, насамперед, із позиції цивілістики, як договору в цілому, так і його істотних умов, зокрема, його предмета.

**Висновки.** Під договором про надання готельних послуг слід розуміти договір, за яким одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати готельну послугу гостю, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу. Оскільки «послуга» та «обслуговування» є різними за змістом

категоріями, перша відображає правовий характер, а друга – економічний, тому й договір про готельне обслуговування є значно ширшим за договір про надання готельних послуг.

Неузгодженості і прогалини в законодавстві і судовій практиці зумовлені не тільки через значний законодавчий масив нормативно-правових актів у сфері надання туристичних та готельних послуг та незнання вимог законодавства з боку суддів, а й через недостатність правової регламентації захисту прав споживачів названих послуг. На нашу думку, чинні Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання

готельних послуг не відповідають вимогам практики, оскільки не враховують положення цивільного та господарського законодавства щодо надання послуг, а також законодавства про захист прав споживачів. Саме тому невідкладним є удосконалення нормативно-правових актів у цій сфері з врахуванням відповідного досвіду європейських країн, існуючих міжнародних стандартів у цій сфері і, звісно, інтересів та потреб сторін договірних відносин.

### Список використаних джерел:

1. Цивільний кодекс України: чинне законодавство зі змінами та допов.: (офіц. текст). – К. : Паливода А.В., 2011. – 380 с.
2. Стефанчук Р. О. Цивільне право: навч. посібник / Р. О. Стефанчук. – К. : Прецедент, 2005. – 448 с.
3. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України: Книга п'ята: Zobov'язальne право (509-1215) / Розділ III. Oкремі види zobov'язань (665-1215) / Підрозділ 1. Договірні zobov'язання (655-1143) / Глава 63. Послуги. Загальні положення (901– 907) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://apelyacia.org.ua/content/stattya-901-dogovirpro-nadannya-poslug>.
4. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004р. за №19 / [Електронний ресурс]. — Режим доступу <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
5. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-XII від 12.05.1991 р. (в ред. від 02.12.2012 р.) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
6. Про туризм : закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР / [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>.
7. Сergyogin O. Yu. Правове регулювання міжнародних туристичних відносин: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : 12.00.03 / O. Yu. Сergyogin ; Київ. націон. унів. ім. Тараса Шевченка. – К., 2002. – 21 с.
8. Устінський А. Поняття договору про надання готельних послуг / А. Устінський // Национальный юридический журнал: теория и практика. – 2014 (decembrie). – № 12. – С.153-157.
9. Федорченко Н. В. Загальна характеристика договору на готельне обслуговування / Н. В. Федорченко // Юридичний вісник.— 2012. – №4 (25). – С. 89-97.
10. Коросташивець Ю. Спільні та відмінні риси понять «туристична послуга» та «туристичний продукт» за законодавством України та інших держав / Ю. Коросташивець // Підприємство, господарство і право. – 2010. – № 7. – С.105-108.