

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДОГОВОРУ НА ГОТЕЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглядаються поняття та загальна характеристика договору на готельне обслуговування, проблемні питання надання готельних послуг.

Ключові слова: цивільно-правовий договір, надання послуг, договір на готельне обслуговування, бронювання.

Однією з найпоширеніших підстав виникнення зобов'язань закон називає договір (ст. 11, 509 ЦК України) [17]. Договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків (ч. 1 ст. 626 ЦК) [17].

Окрім цього, договір можна розглядати ще й як відповідні договірні правовідносини, що виникли внаслідок його укладення, а також як певний документ [12, с. 223].

Аналізуючи цивільно-правовий договір слід зауважити, 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 регулювання суспільних відносин – принцип свободи договору.

Значну групу договірних зобов'язань становлять зобов'язання з надання послуг. До них належать перевезення, послуги зв'язку, доручення, страхування, зберігання, туристичне обслуговування, діяльність з надання готельних послуг тощо.

Загальним для всіх договірних зобов'язань з надання послуг є те, що їх об'єктом є послуги нематеріального характеру. У цьому ж полягає і основна відмінність їх від договорів підряду, де об'єктом є результат діяльності послугонадавача, тобто матеріальний об'єкт [16, с. 156].

Деякі автори вважали, що робота підрядника може полягати і в наданні послуг [18, с. 346–349]. А от інші, навпаки, розширяли поняття послуг до включення у них підрядних робіт [2, с. 201–212].

Особливу позицію займав А.Ю. Кабалкін, – поділяючи всі договори на 12 груп, він не виділяв окремо договір про надання послуг. А ті договори, які зазвичай зараховують до договорів

послуг, він назвав договорами про здійснення юридичних чи фактичних послуг [4, с. 39]. Але будь-який інший договір також передбачає виконання юридичних або фактичних дій, і дана ознака не є особливою для певного виду договорів, а може належати майже будь-якому іншому [13, с. 157]. Найбільш поширеною була позиція щодо відокремлення договорів послуг від інших видів договорів. Її дотримувалися О.С. Іоффе, Ю.Х. Калмиков В.Ф. Яковлев, О.А. Пушкін [2, с. 211].

Тому, метою цієї статті є аналіз правової природи договору на готельне обслуговування, виявлення проблемних питань цивільно-правового регулювання надання готельних послуг.

Слід зауважити, що Україна не є новатором у правовому закріпленні договору про надання послуг. Цим шляхом пішли багато інших країн світу, у тому числі і Російська Федерація (ст. 779 ЦК РФ). Проте коріння цього правочину сягає ще римського класичного права, яке розробило договір найму послуг. За цим договором одна сторона (виконавець) приймала на себе зобов'язання виконати на користь іншої сторони (наймача) певні послуги, а наймач приймав на себе зобов'язання сплатити за ці послуги встановлену винагороду.

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 [6].

Слід зазначити, що всім послугам властива одна спільна ознака – результату передують здійснення дій, які не мають матеріального змісту. Тому доцільно зауважити, що при наданні послуг оплачується не сам результат, а дії, які до нього призвели. Отже, 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) і юридичні (підприємства, установи, організації усіх форм власності і господарювання) особи. Також слід згадати і фізичну особу-підприємця як суб'єкта вказаного зобов'язання. Спеціальний суб'єктний склад цього договору може передбачатися законом або впливати з характеру послуги. Наприклад, лише юридична особа – вищий навчальний заклад – має право надавати освітні послуги і видавати диплом про вищу освіту (Закон України «Про вищу освіту»). Якщо вказувати на замовника, то за договором про надання аудиторських послуг ним може виступати лише юридична особа (Закон України «Про аудиторську діяльність»).

Ст.903 Цивільного кодексу України встановлює оплатний характер договору, покладаючи на замовника обов'язок оплатити послугу. Проте ст.904 передбачає укладення договору про безоплатне надання послуг із відшкодуванням виконавцеві фактичних витрат, необхідних для виконання договору.

Договір про надання послуг є двостороннім, оскільки і виконавець, і замовник наділені як правами, так і обов'язками. На виконавця покладено обов'язок надати послугу і надано право на одержання відповідної плати або відшкодування фактичних витрат, необхідних для виконання договору. Замовник у свою чергу зобов'язаний оплатити послугу і наділений правом вимагати належного надання послуги з боку виконавця.

Необхідно вказати на консенсуальність договору про надання послуг, оскільки він вважається укладеним не з моменту передання певної речі, як це властиво реальним договорам, а з моменту одержання особою, яка направила пропозицію укласти договір, відповіді про прийняття цієї пропозиції.

Форма договору про надання послуг, як правило, письмова. Вимоги до форми договору встановлено у ст.639 ЦК України і поширюються на всі види договорів, в томі числі і на договір про надання послуг [6].

Загальні положення можуть застосовуватись до всіх договорів про надання послуг, якщо це не суперечить суті зобов'язання. Тобто дані положення поширюються на всю низку договорів, предметом яких є надання послуг.

Таким чином, можна дійти висновку, що Цивільний кодекс (а саме статті, в яких мова йде про послуги та договір про надання послуг) безпосередньо регулюють договір на готельне обслуговування, який стосується діяльності з надання готельних послуг.

В складному процесі надання готельних послуг задіяна велика кількість учасників. Саме тому відносини між ними мають бути закріплені за допомогою договору, який належним чином складений та оформлений [8, с. 577].

На думку О.Ю. Серьогіна, 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 [11, с. 8]. Дане визначення є досить правильним і точним.

Більш широке поняття дає Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» (надалі Закон України «Про туризм»). 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 жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

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.

Правовими засадами регулювання відносин, що виникають у зв'язку з укладенням договору на готельне обслуговування є норми цивільного законодавства, Закон України «Про туризм», законодавство з питань захисту прав споживачів та інші нормативно-правові акти, прийняті відповідно до них (наприклад, Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг). Оскільки мета договорів на готельне обслуговування – задоволення потреб споживачів в організації їх тимчасового розміщення та проживання, на ці договори розповсюджуються поло-

ження Закону України «Про захист прав споживачів».

Також, важливим елементом регулювання діяльності з надання готельних послуг та укладення договору на готельне обслуговування є внутрішні правила, які розробляються готелем на підставі чинного законодавства і не повинні йому жодною мірою суперечити.

В юридичній літературі існує думка, що договір на готельне обслуговування є змішаним, оскільки включає в себе елементи договорів надання послуг та зберігання (М.І. Брагінський [2, с. 245]); комерційного найму житлового приміщення, надання послуг та зберігання (Є.Л. Писаревський [9 с. 126], Е.Г. Баразгова [1, с. 11]).

Змішані договори умовно можна поділити на дві групи. До першої групи належать ті, що містять елементи різних видів договорів, які мають рівноцінне значення для договору в цілому. У зв'язку з цим їх складно віднести до того чи іншого виду, передбаченого Цивільним кодексом України або іншими правовими актами. У другу групу входять договори, ускладнені або елементами окремих видів договорів про надання послуг, або ті, які включають в себе набір елементів, властивих різним договорам, переважне значення при цьому має один з елементів. Це дозволяє віднести такий договір до відомого типу та застосовувати до нього в субсидіарному порядку норми, присвячені елементам договорів, які входять в його зміст.

Договір на готельне обслуговування, який є самостійним видом окремих видів цивільно-правових договорів про надання оплатних послуг, одночасно містить елементи окремих типів договорів про надання послуг (зберігання, зв'язку, харчування тощо), а також елементи групи договорів про передачу майна у тимчасове користування.

В цивілістичній літературі виділяють різні основні ознаки договору на готельне обслуговування. Одні вважають що це комплекс дій щодо забезпечення комфортного тимчасового розміщення та пов'язаного з цим обслуговування замовника чи вказаної ним третьої особи в наданому готельному номері [3, с. 8]. Другі вбачають у такому договорі елементи різних видів договорів: про передачу у тимчасове користування майна, зберігання, харчування та інші [13, с. 7]. Треті – як послуги з тимчасового проживання та інші, пов'язані з проживанням, послуги [15, с. 9].

Отже, вчені розрізняють такі основні послуги за договором на готельне обслуговування: «тимчасове розміщення», «тимчасове користу-

вання», «тимчасове проживання». Також, як бачимо, науковці, так само, як і Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), ототожнюють такі поняття як «розміщення» і «проживання».

Що стосується понять «тимчасове проживання» та «тимчасове користування», то вони мають дещо різний зміст. Так, зокрема, готельний номер може використовуватись для підприємницької діяльності. На нашу думку, користувачем готельних послуг може бути лише фізична особа. Це впливає із аналізу змісту Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Відповідно до п. 4.1. Правил, номер (місце) в готелі надається споживачу, під яким розуміється фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб. Даний нормативний акт до основної готельної послуги відносить саме проживання, а не розміщення [14, с. 170–171].

Отже, виходячи з вищевикладеного, 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.

На думку Д. А. Жмуліної, договори надання готельних послуг в залежності від цілей використання готельних послуг замовником поділяються на споживчі та неспоживчі. Споживчі договори про надання готельних послуг – це договори, за якими готельні послуги купуються громадянином, в тому числі індивідуальним підприємцем, або юридичною особою для власних потреб. Такі договори є публічними. Неспоживчі договори про надання готельних послуг – це договори, за якими готельні послуги купуються юридичною особою або індивідуальним підприємцем для подальшої реалізації своїм контрагентам з метою отримання прибутку. Такі договори не є публічними [3, с. 8].

З такою думкою навряд чи можна погодитися. Перш за все, у юридичної особи не існує «особистих потреб». Цей термін більш доцільно використовувати до фізичних осіб. По-друге, якщо індивідуальний підприємець використовує готель для особистих потреб, то загалом можна зазначити, що він споживає такі послуги не у статусі підприємця, а як фізична особа. По-третє, юридична особа чи індивідуальний підприємець може використовувати готельний номер з метою отримання прибутку не лише шля-

хом «подальшої реалізації контрагентом», але і для ведення комерційних переговорів, надання послуг третім особам, тобто для підприємницької діяльності [14, с. 172].

За правовою природою договір на готельне обслуговування є публічним. Така ознака, як публічність, означає, що за договором 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 на готельне обслуговування 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. Згідно із законодавством, договір приєднання може бути змінений або розірваний на вимогу сторони, яка приєдналася, якщо вона позбавляється прав, які звичайно мала, а також якщо договір виключає чи обмежує відповідальність іншої сторони (готелю) за порушення зобов'язання або містить інші умови, обтяжливі для сторони, що приєдналась (споживача) [5, с. 136].

Договір на готельне обслуговування укладається як у письмовій формі, так і шляхом прийняття готелем замовлення на бронювання номерів (місць) за допомогою засобів поштового, телефонного та іншого зв'язку, що дає можливість достовірно встановити особу, від якої надходить замовлення.

Сам термін «бронювання» походить від слова «броня», тобто закріплення чого-небудь за ким-небудь, а також документ на це закріплення [7, с. 58] Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг дає наступне визначення поняття «бронювання» – це процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Бронювання готельних номерів широко використовується в світовій та українській готельній практиці.

Істотними умовами договору на готельне обслуговування є предмет, ціна, порядок здійснення розрахунків з гостем, термін його проживання в готелі. Предметом договору на готельне обслуговування виступає готельний номер (міс-

це в номері), а також надання туристу основних і додаткових послуг [13, с. 19].

Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача [10]. Проте на практиці, невизначений термін створює певні складнощі.

Невизначений термін суперечить самій суті відносин, що складаються в готельній сфері при наданні послуг. Договір на готельне обслуговування – строковий договір, так само як і будь-який договір про надання послуг. У зв'язку з цим було б доцільно внести зміни 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».

Договір на готельне обслуговування 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 на готельне обслуговування 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 [14, с. 171–172].

Договір на готельне обслуговування споживача вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору.

На підставі проведеного аналізу можна зробити наступні висновки:

1. Істотними умовами договору на готельне обслуговування є предмет, ціна, порядок здійснення розрахунків з гостем, термін його проживання в готелі. Предметом договору на готельне обслуговування виступає готельний номер (місце в номері), а також надання туристу основних і додаткових послуг.

2. Договір на готельне обслуговування – строковий договір, так само як і будь-який договір про надання послуг. У зв'язку з цим було б доцільно внести зміни у Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг та викласти відповідні положення в наступній редакції: «Термін надання готельних послуг визначається угодою сторін; у випадках, коли договором термін надання готельних послуг не передбачений, договір визнається не укладеним».

3. У зв'язку з важливим значенням мережі Інтернет у суспільному житті, зокрема в готельній сфері, з'явилась необхідність зобов'язати виконавця розміщувати інформацію, окрім іншого, ще й на своєму Інтернет-сайті. Тому, було б доцільно внести зміни до п. 2.2. Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг і викласти її в наступній редакції: «Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі та розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення, у зручному для огляду місці, а також на Інтернет-сайті виконавця, за умови його наявності».

Отже, проаналізувавши правову природу договору на готельне обслуговування, можна сказати, що такий вид договору є двостороннім (взаємним), консенсуальним (вважається укладеним з моменту досягнення всіх істотних умов договору), оплатним, строковим, господарським (мета – отримання прибутку), каузальним (чітко встановлена причина укладення), відноситься до групи договорів приєднання та публічних договорів, форма укладення – як правило, письмова.

Література

1. Барзгова Э. Г. Туристские услуги в Российской Федерации (гражданско-правовой аспект): автореф. дисс. на соискание уч. степени канд. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право» / Э. Г. Барзгова. – Кисловодск, 2005. – 27 с.

2. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Книга третья: Договоры о выпол-

нения работ и оказании услуг. – М. : «Статут», 2002. – 1055 с.

3. Жмулина Д. А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг: автореф. дисс. на соискание уч. степени канд. юр. наук: спец. 12.00.03 «Гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право» / Д. А. Жмулина. – СПб.: Олбис, 2009. – 26 с.

4. Кабалкин А. Ю. Гражданско-правовой договор в сфере обслуживания. – М. : Наука, 1980. – 200 с.

5. Матвієнко А. Т., Приячук І. В., Лесик М. А., Андрейцев В. В. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм» // – К. : Науково-дослідний інститут туризму та курортів, 2006. – 212 с.

6. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України [Електронний ресурс]: Книга п'ята: Зобов'язальне право (509-1215) / Розділ III. Окремі види зобов'язань (665-1215) / Підрозділ 1. Договірні зобов'язання (655-1143) / Глава 63. Послуги. Загальні положення (901–907). – Режим доступу: <http://apelyacia.org.ua/content/stattya-901-dogovir-pro-nadannya-poslug>.

7. Ожегов С.И. Словарь русского языка / Гл. ред. С. П. Обнорский, Изд. 10-ое. – М. : Гос. изд. иностр. и нац. словарей, 1973. – 846 с.

8. Основы договорных отношений в экономическом пространстве СНГ. Энциклопедия международных контрактных отношений. / Под ред. М. Б. Биржакова, – М. – СПб. : ФИЛИНГ – ОЛБИС, 1997. – 768 с.

9. Писаревский Е. Л. Туристская деятельность: проблемы правового регулирования // Владивосток: Ин-т международного туризма, 1999. – 283 с.

10. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004р. за №19 // Офіційний Вісник України. – 2004. – №14.

11. Серьогін О. Ю. Правове регулювання міжнародних туристичних відносин: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юр. наук: 12.00.03 – «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / О. Ю. Серьогін. – Київський національний університет ім. Т. Г. Шевченка, К.: 2002. – 21 с.

12. Стефанчук Р. О. Цивільне право: Навч. посібник. – К. : Прецедент, 2005. – 448 с.

13. Тихомирова А. В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву: ав-

тореф. дисс. на соискание уч. степени канд. юр. наук: спец. 12.00.03 «Гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право» / А. В. Тихомирова. – Челябинск, 2008. – 25 с.

14. Федорченко Н. В. Цивільно-правові проблеми надання готельних послуг // Часопис київського університету права №4. – К. : Ін-т держави і права ім. В.М. Корецького НАН України, 2010. – С. 169–174.

15. Цаликова М. Б. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг: автореф. дисс. на соискание уч. степени канд. юр. наук: спец. 12.00.03 «Гражданское право; предпринимательское право; семейное право;

международное частное право» / М. Б. Цаликова. – Краснодар, 2007. – 21 с.

16. Цивільне право України: Академічний курс: Підруч.: У 2 т. / За заг. ред. Я.М. Шевченко. – Вид. 2-ге, доп. і перероб. – К. : Видавничий Дім «Ін Юре», 2006. – Т.2. Особлива частина. – 520 с.

17. Цивільний кодекс України: чинне законодавство зі змінами та допов. станом на 10 січ. 2011р.: (офіц. текст). – К. : Паливода А.В., 2011. – 380 с. – (Кодекси України).

18. Шешенин Е. Д. Общие проблемы обязательств по оказанию услуг. Сборник статей // Антология уральской цивилистики, 1925-1989. – М.: «Статут», 2001. – С. 346-349.

Н. В. Федорченко

Общая характеристика договора на гостиничное обслуживание

В статье рассматриваются понятие и общая характеристика договора на гостиничное обслуживание, проблемные вопросы при предоставлении гостиничных услуг.

N. V. Fedorchenko

General provisions of the contract on hotel services

This article deals with concepts and general provisions of the contract on hotel services, issues of concern to provide hotel services.