

20. Цивільний кодекс України//Офіційне видання Верховної Ради України.-К.: Парламентське видавництво, 2004.- 352 с.

Височан В.М.

ПОНЯТТЯ ТА ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ.

Стаття присвячена дослідженню договору про надання комунальних послуг. Здійснено узагальнення поняття вищезгаданого договору, а також визначено його предмет.

Ключові слова: договору про надання комунальних послуг, комунальні послуги.

Высочан В.М.

ПОНЯТИЕ И ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.

Статья посвящена исследованию договора о предоставлении коммунальных услуг. Осуществлено обобщение понятия вышеупомянутого договора, а также определено его предмет.

Ключевые слова: договор о предоставлении коммунальных услуг, коммунальные услуги.

Vysochan V.M.

A CONCEPT AND SUBJECT OF AGREEMENT IN PROVIDING PUBLIC SERVICES.

This article is devoted to research of agreement in providing public services. Generalization of concept of afore-mentioned agreement, and also certainly object, is carried out.

Keywords: a concept, a subject, services, public service, an agreement is about providing public services.

Гудима Марія Мирославівна

ЗАСТОСУВАННЯ ТИПОВИХ/СТАНДАРТНИХ ФОРМ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ: АРГУМЕНТИ PRO I CONTRA

УДК 347.44+338.488

На сучасній стадії становлення української економіки все більшого й більшого значення набуває вирішення питань захисту прав громадян-споживачів (туристів) при отриманні ними туристичних послуг в процесі подорожей. Одним з основних цивільно-правових інструментів охорони прав туристів при здійсненні ними подорожей виступають договірні умови, які сторони погоджують в єдиному документі. Саме в договорі закріплюються взаємні права, обов'язки та відповідальність сторін та інші умови. Проте договір як акт взаємної домовленості обох сторін завдяки масовому виробництву та масовому споживанню стандартних товарів,

робіт та послуг на сьогодні витісняється укладенням договорів шляхом приєднання до наперед розроблених умов встановлених однією із сторін у формулярах або інших стандартних формах.

Як переконливо показує практика надання туристичних послуг, виконавці договору про надання турпослуг (туроператори чи турагенти) наразі надають перевагу оформленню відносин із замовником саме шляхом складання одного документа, підписаного обома сторонами. При цьому туроператори (турагенти) широко застосовують заздалегідь розроблені форми договорів на надання туристичних послуг. Це обумовлюється, на перший погляд, необтяжливстю, доступністю і простотою саме цього варіанту. Проте з часом зручність використання таких форм нівелюється тією обставиною, що використовувані на практиці форми договорів не є юридично бездоганними.

Так досить часто на практиці трапляються випадки перекосу у відносинах між споживачами та суб'єктами підприємницької діяльності (причому не на користь перших), зокрема щодо закріплення у договорах відповідних прав та обов'язків і можливості їх зміни та допнення, питань відповідальності тощо. Причому переважно це відбувається саме за допомогою типових (стандартних) договорів. Тому вважаємо за доцільне чітко визначити переваги та недоліки застосування стандартних договорів у сфері туристичної діяльності.

Укладений таким чином договір слід відносити до договору приєднання, умови якого, згідно ст. 634 ЦК України встановлені однією із сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому. Друга сторона не може запропонувати свої умови договору. Таким чином, турист - замовник турпослуг, якому пропонується підписати даний договір в цілому, не може вплинути на зміст всього договору або його окремих частин.

Проте, на думку Циценкової В.Д., застосовуючи стандартні умови, сильніша сторона (туроператор чи турагент) прагне перекласти свої власні ризики на контрагента, визначаючи у формулярах умови, за якими контрагент позбавляється багатьох звичайних прав, а також умови, що обмежують власну відповідальність домінуючої сторони на випадки порушення договору тощо [1, С. 30]. Як вказує на розвиток цієї позиції Б. Д. Завідов: «ці стандартні формуляри далеко не завжди відповідають загальним вимогам договірного права, а саме класичне договірне право не має ефективних засобів захисту слабкої сторони договору» [2, С. 6], в нашому випадку туриста.

Серед учених є і протилежні думки. Так, деякими науковцями наголошуються переваги такої форми укладення договору, особливо в тих сфе-

рах суспільних відносин, де укладається велика кількість договорів [3, С. 61]. Слід погодитися з думкою Н.І. Клейн про те, що: «в цьому випадку не порушується принцип свободи договору, оскільки на розсуд сторони, що приєднується, залишається прийняття рішення: укласти договір чи ні» [4].

Зарубіжні дослідники виявили ряд підстав, що створюють небезпеку порушення прав споживачів при використанні стандартних (типових) форм договорів:

- як правило, незнання середньостатистичним споживачем, загальних (стандартних) умов договору, розроблених торгівельними палатами, штаб-квартирами компаній і корпорацій і включених в договір шляхом посилання в договорі на ці загальні умови;

- не дивлячись на можливість, що надається, як правило, відсутність у споживача бажання ознайомитися з повним текстом договору, оскільки шрифт тексту і його об'єм зазвичай не викликають у споживача бажання уважно його прочитати;

- неможливість з'ясувати сенс прочитаного тексту, оскільки здебільшого споживач, не є фахівцем в сфері юриспруденції, і зокрема в сфері туристичних послуг;

- переконаність споживача в тому, що, подія, з якою пов'язано виключення або обмеження відповідальності підприємця, не настане;

- відсутність у споживача можливості внести зміни до договору, оскільки службовець туроператора чи турагента не уповноважений на внесення зміни до договору.

Подібна ситуація характерна і для України, оскільки вказані обставини дійсно створюють умови, що дозволяють надавачам послуг використовувати переваги свого становища у збиток інтересам споживачів, у тому числі туристичних послуг.

Тим часом, поряд з цими проблемами, при розробці стандартних умов договорів туроператорами (турагентами) часто вказується неповна або не зовсім точна інформація з метою мінімізувати для себе негативні наслідки, перекававши їх на споживача. В.І. Сергєєв в даному аспекті виділяє найбільш поширені помилки, які допускаються туроператорами (турагентами) при складанні туристичних договорів, в їх числі: інформація про туристичну фірму, що укладає договір, деколи не містить її власних реквізитів; відсутня достовірна інформація про туроператора, з яким турагент уклав договір про надання конкретних послуг туристові в місці відпочинку; про програму перебування; часу початку і закінчення подорожі; відсутня інформація про умови безпеки туриста; не вказується порядок і терміни зустрічей і супроводу туристів; ціна вказується в умовних одиницях та фактичні розрахунки здійснюються відповідно до

курс, що значно перевищує встановлений Національним Банком України; нечітко регламентовані обов'язки туроператора (турагента) перед туристом; встановлюється суворий режим штрафних санкцій лише для туриста; вільно і деколи незаконно трактуються в договорах так звані форс - мажорні обставини. [5, С. 76-79]

Розділяючи позицію Сергєєва В.І., слід вказати на результати аналізу типових договорів на надання туристичних послуг, що вказує на інші недоліки в цьому аспекті, зокрема:

1) у договорах не досить чітко і однозначно визначаються права і обов'язки турагента (туроператора) та розширюється перелік обов'язків туриста. Встановлені договорами права і обов'язки сторін бувають настільки непорівнянні один з одним, що нерівноправність сторін помітна навіть непрофесіоналу;

2) відповідальність турагента (туроператора) перекладається на третіх осіб, що надають послуги з перевезення, розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням, не дивлячись на те, що вони не вступають у договірні відносини з туристом;

3) значно перевищуються заходи відповідальності туриста, тим самим туроператор (турагент) забезпечує собі досить привілейні умови у взаєминах з клієнтами на випадок невиконання ним власних зобов'язань за договором;

4) форс-мажорні обставини в договорі значно розширені, зокрема, до них зараховуються навіть такі обставини, які не є такими (наприклад затримка відправлення рейса автобуса, літака, поїзда і ін.).

Ця проблема, тобто проблема недобросовісних, у тому числі «зловживаючих» умов в договорах порівняно недавно отримала своє віддзеркалення у законодавстві економічно розвинених зарубіжних країн. У країнах ЄС правовідносини, пов'язані з наявністю несправедливих умов у договорах зі споживачами, регулюються і Директивою Ради ЄС № 93/13/ЄЕС від 5 квітня 1993 року «Про несправедливі умови в договорах зі споживачами» [6]. Норми цієї Директиви поширюються, фактично, на всі види договорів зі споживачами, якими є фізичні особи, в тому числі й на договори про надання туристичних послуг. У ч. 1 ст. 3 Директиви визначається: «Умови договору, які не обговорювалися індивідуально, визнаються несправедливими, якщо всупереч вимогам добросовісності вони призводять до значного дисбалансу щодо прав та обов'язків сторін, які впливають з договору, на шкоду споживачеві».

Отже, включення в договір на надання туристичних послуг, несправедливих умов пов'язане з масовим використанням підприємцями (продавцями, виконавцями робіт, послуг) типових або стандартизованих договірних умов. Саме стандартні (типові) договори, унаслідок своєї аб-

страктивності і деперсоніфікованості клієнта — сторони договору створюють умови для порушення прав споживачів.

Все ж вважаємо, що недобросовісні умови або обмовки можуть бути присутніми і в договорах, які індивідуально обговорюються із споживачами, а самі по собі стандартні (типові) договори не завжди є способами або засобами порушення прав споживачів. В той же час, варто зауважити серйозні переваги такої форми укладення договору, особливо в тих сферах суспільних стосунків, де укладається велика кількість договорів. Головні переваги використання зразкових (типових) форм полягають, по-перше, у попередній підготовці переважної частини тексту, що дозволяє ретельніше його обґрунтувати; по-друге, в економії сили, часу і засобів на ведення переддоговірних переговорів і укладення договорів; по-третє, в можливості використання практичного досвіду при розробці умов договору.

Спираючись на результати проведеного дослідження, слід вказати на те, що в даний час такий порядок розробки документарних бланків (формулярів і інших стандартних форм) договорів чинним законодавством не передбачений. Проте, на наш погляд, стандартні (типові) форми договором, не дивлячись на їх недоліки, слід використовувати при наданні туристичних послуг. Оскільки, не зважаючи на те, що турист, як правило, не бере участь у формуванні умов договору і домовляється про приєднання до вже існуючого стандартного договору, розробленого самостійно туроператором (турагентом), який не завжди діє сумлінно, проте на ринку туристичних послуг конкуренція досить висока, існує безліч туроператорів (турагентів), що і дозволяє зробити відповідний вибір. При цьому доцільним нам вбачається необхідність затвердження державними органами типової форми договору на надання туристичних послуг.

1. Цыпленкова А.В. Некоторые особенности договоров присоединения //Юридический мир. - 2001. - № 3. -С. 28-38.
2. Завидов Б.Д., Гусев О.Б. Особенности возмездных договоров: Практическое пособие. - М.: Юрид. дом «Юстицинформ», 2000. - 96 с.
3. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга первая: Общие положения: Изд. 2-е, испр. - М.: «Статут», - 1999. - 848 с.
4. Коментар до Цивільного кодексу Російської Федерації частини першої. Видання 2-е / Під ред. О.Н. Садікова. - М: Юридична фірма КОНТРАКТ; ІНФРА М. - 2003. - С. 820.
5. Сергеев, В.И. Договор об оказании международных туристических услуг // Юрист. - 1998. - № 3. - С. 76-79.
6. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts - OJ L 95, 21.4.1993.- P. 29-34.

Гудима М.М.

ЗАСТОСУВАННЯ ТИПОВИХ/СТАНДАРТНИХ ФОРМ ДОГОВОРІВ ПРО

НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ: АРГУМЕНТИ PRO I CONTRA

У даній статті аналізуються окремі питання договорів про надання туристичних послуг в туристичній діяльності. Зазначається, що стандартні (типові) форми договорів, не дивлячись на їх недоліки, слід використовувати при наданні туристичних послуг.

Ключові слова: типові/стандартні форми, туристичні послуги, туристична діяльність.

Гудыма М.М.

ПРИМЕНЕНИЕ ТИПОВИХ/СТАНДАРТНЫХ ФОРМ ДОГОВОРОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: АРГУМЕНТЫ PRO I CONTRA

В данной статье анализируются отдельные вопросы договоров о предоставлении туристических услуг в туристической деятельности. Указывается, что стандартные (типовые) формы договоров, не смотря на их изъяны, следует использовать при предоставлении туристических услуг.

Ключевые слова: типовые/стандартные формы, туристические услуги, туристическая деятельность.

Hudima M.M.

APPLICATION OF MODEL/STANDARD FORMS OF CONTRACTS FOR TOURIST SERVICES IN TOURIST SERVICES IN TOURIST ACTIVITY: PRO AND CONS

The article examines some issue questions of contracts for tourist services in tourist activity. It is noted that the standard (typical) forms of contracts, despite their shortcomings, are to use in providing of travel services.

Keywords: model/standard forms, tourist services, tourist activity.

Гудима Мирослава Мирославівна

ВИЗНАЧЕННЯ ПРЕДМЕТУ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

УДК 347.44+338.488

Умова про предмет договору - єдина умова, яка віднесена законодавцем до істотних стосовно будь-якого договору, визначає характер самого договору і відрізняє в цілому всю систему договірних відносин. «У широкому сенсі слова предмет охоплює весь набір показників того, з приводу чого укладений договір. Сюди входять дані про предмет як такий, включаючи кількість, якість і ціну товару, що продається, робіт, що виконуються і послуг, що надаються». [4, С.254] Проте, на наш погляд, відносно складу істотних умов договору поняття предмету слід сприймати вужче. Так, наприклад, умова про предмет договору про надання туристичних послуг повинна включати вказівку на всі складові комплексної туристичної послуги і їх якісні характеристики.

Хоча таку точку зору підтримують далеко не всі автори.