

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра міжнародного приватного, комерційного та цивільного права

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ГОСПОДАРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ НА
РИНКУ ПОСЛУГ**

Студентки 2 курсу, 5 групи,
спеціальності 081 «Право»
спеціалізації
«Комерційне право»

Підпис студента

Тугай Юлії
Ігорівни

Науковий керівник
кандидат юридичних наук,
доцент

Підпис керівника

Микитенко Людмила
Андріївна

Гарант освітньої програми
доктор юридичних наук,
доцент

Підпис керівника

Мазаракі Наталія
Анатоліївна

Київ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ РИНКУ ПОСЛУГ	
1.1. Становлення та розвиток ринку послуг	7
1.2. Теоретичні проблеми законодавчого визначення послуг	13
1.3. Правова природа договору з надання послуг	22
РОЗДІЛ 2 ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ РЕГУЛЮВАННЯ ДЕЯКИХ ВИДІВ ПОСЛУГ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ	
2.1. Аутстафінг – проблеми кваліфікації та правозастосування.....	31
2.2. Правові проблеми захисту прав споживачів у разі порушення умов договору про надання послуг	40
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасному світі поряд із товарами, що придбаваються для задоволення потреб людини, широкого поширення набули послуги – ті нематеріальні блага, які служать також засобом задоволення вимог та потреб особи. Правове регулювання договорів про надання послуг потребує набуття більш широкої форми, закріплення та передбачення у законодавстві якомога більшої кількості договорів з метою правильного їх застосування на практиці.

Чинне цивільне законодавство України також не надає визначення послуги, а ті норми ЦК України, де зустрічаються поняття послуги, не дозволяють визначити основні її ознаки і навіть навпаки, вносять плутанину і певні суперечності в їх розуміння, у зв'язку з чим дослідження вітчизняних вчених у сфері послуг породжують багатоваріантність визначень, понять, термінів, характеристик сутності послуги. На нашу думку, необхідність легального закріплення поняття послуги не викликає сумнівів. Адже ЦК України передбачає широкий спектр цивільно-правових договорів про надання послуг, при цьому основою останніх виступає саме послуга – безпосередній предмет. Саме завдяки відповідному терміну такі договори віднесені в окремий інститут, окрему когорту угод.

Актуальність теми дослідження посилюється впливовістю договорів про надання послуг, що складають одну з найбільших груп договорів, передбачених цивільним законодавством, вони надзвичайно різноманітні в силу того, що різноманітними є самі послуги. Саме поняття послуги як об'єкта договору й формує таке різноманіття договорів про надання послуг. Сучасна ринкова економіка зорієнтована переважно на надання послуг, що стимулює суб'єктів господарювання до підвищення якості їх надання, посилення конкурентоспроможності тощо.

Правові проблеми регулювання ринку послуг досліджували такі вчені як: Бичкова С., Борисова В., Зверева О., Мілаш В., Осетинська Г., Панченко М.,

Письменна О., Сич Є., Спасибо-Фатєєва І., Степанов Д., Суханов Є., Телестакова А., Ханик-Посполітак Р. та інші.

Проте залишаються низка проблемних аспектів у законодавстві щодо регламентації окремих видів послуг і договорів про їх надання, захисту прав споживачів, гарантій у відносинах виробника чи надавача послуг і споживача. Останні потребують наукового аналізу й формулювання вирішення проблемних аспектів.

Метою дослідження є визначення правової природи послуги, надати правову характеристику договорів про надання послуг, окреслити правові проблеми та регулювання деяких видів послуг і визначити шляхи їх вирішення.

Для досягнення поставленої мети основна увага зосереджена на вирішенні наступних завдань:

- окреслити питання щодо становлення та розвитку ринку послуг;
- з'ясувати теоретичні проблеми законодавчого визначення послуг;
- визначити правову природу договору з надання послуг;
- аналіз дослідити поняття аутстафінгу як нового виду послуги на ринку й окреслити проблеми його кваліфікації та правозастосування;
- визначити правові проблеми захисту прав споживачів у разі порушення умов договору про надання послуг.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають в сфері надання послуг.

Предмет дослідження – господарська діяльність суб'єктів господарювання на ринку послуг.

Емпіричною базою нашого дослідження стали акти чинного законодавства України, серед яких: Конституція України, Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Закони України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та інші законодавчі й підзаконні акти, судова практика.

Методи дослідження. Задля розкриття питань, зазначених у плані роботи, автор використовував наступні методи дослідження:

- аналізу та синтезу – використовувались в процесі всього дослідження як базові методи наукового пізнання;
- узагальнення – застосовувався з метою формулювання висновків і пропозицій;
- діалектичний – використовувався по всій роботі як один із найважливіших методів наукового пізнання, а особливо в п. 1.1 роботи;
- структурно-системний – застосовувався для правильної логічної побудови плану дослідження й послідовного викладення матеріалу;
- формально-правовий – використовувався особливо в пп. 1.2 та 1.3 з метою аналізу положень чинного законодавства в сфері надання послуг;
- порівняльно-правовий – застосовувався в п. 2.1 для порівняння аутстафінгу з іншими суміжними видами надання послуг.

Наукова новизна отриманих результатів зумовлена тим, що випускна кваліфікаційна робота є комплексним дослідження проблем договору про надання послуг. Наукова новизна міститься в зроблених авторкою висновках, сформульованих пропозиціях щодо подальшого вдосконалення положень актів чинного законодавства України щодо договорів про надання послуг.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що вони можуть бути використані в правотворчій діяльності для вдосконалення чинного законодавства, а саме в Цивільному кодексі України та деяких інших нормативно-правових актах.

Окремі положення випускної кваліфікаційної роботи викладено у науковій статті «Поняття та правова природа договору про надання послуг», що опублікована у збірнику «Правове забезпечення підприємницької діяльності» студентів заочної форми навчання Частина 1. К.: Київ.нац.-торг.економ.ун-т, 2019. С. 172-176.

Структура дослідження. Робота складається зі вступу, двох розділів, що вміщують п'ять параграфів, висновків і пропозицій, списку використаних джерел (усього 61 найменувань). Загальний обсяг роботи складає 59 сторінок.

РОЗДІЛ 1

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ РИНКУ ПОСЛУГ

1.1. Становлення та розвиток ринку послуг

Причиною розгляду проблеми становлення та розвитку ринку послуг є, з одного боку, прогресивним на сьогодні розвитком цієї сфери відносин, а, з іншого боку, намаганнями України та законодавця зокрема належним чином урегулювати її з допомогою права.

Зазначимо спершу, що в науковій літературі розрізняють поняття «сфера послуг» і «ринок послуг». Сфера послуг є свого роду сектором економіки, який спеціалізується на наданні послуг; це сукупність галузей чи видів діяльності, які продукують не лише ринкові послуги, але й публічні (суспільні), що надаються безоплатно. У свою чергу, ринок послуг є середовищем взаємодії виробників і споживачів послуг у процесі досягнення визначених цілей. Така взаємодія відбувається на основі попиту-пропозиції, доходів, цін, обсягу послуг тощо.

Виділяють декілька підходів щодо розуміння ринку послуг:

- 1) класичний – ринок послуг визначається як механізм, за якого виробники і споживачі послуг взаємодіють завдяки попиту-пропозиції, цін тощо;
- 2) маркетинговий – ринок послуг постає сукупністю існуючих і потенційних покупців;
- 3) інституційний – розуміє ринок послуг як базу контрактів, що укладаються і розвиваються, а їх виконання забезпечене відповідними інституціями й агентами ринку;
- 4) еволюційний – ринок послуг це безпосередньо ринок, де кожен його суб'єкт цілеспрямовано розвивається і змінюється для пристосування на ринку [29, с. 14].

У такий спосіб можливо визначити, що, з одного боку, ринок послуг входить до сфери послуг як його частина, тобто друге поняття є ширше за обсягом від першого. При цьому ринок послуг – це виключно підприємницька сфера послуг, опосередкована відносинами попиту-пропозиції, ціни та інших показників. Ринок послуг є сферою відносин виробників та споживачів послуг на комерційній основі. Сфера послуг охоплює собою як комерційну взаємодію, так і некомерційну.

Ринок послуг відрізняє висока динамічність ринкових процесів, яка пов'язана як з динамічним характером попиту на послуги, що є схильним до значного впливу фактору часу, так і з високою динамічністю пропозиції на ньому. Ринок послуг є більш чутливим до змін ринкової кон'юнктури, ніж товарний ринок, що зумовлене неможливістю зберігання, складування і транспортування послуг. Це вимагає від підприємств послуг більш точного аналізу та прогнозування рівня попиту на послуги, інших факторів ринкового середовища та збільшує рівень підприємницького ризику [44, с. 80].

У цілому специфіка підприємництва, що пов'язане з наданням послуг, полягає в самій сутності послуги як його об'єкта. Останні переважно характеризуються як нематеріальні, невловимі, нездатні до зберігання, тоді як товарно-матеріальні, що можуть накопичуватись і бути проданими, не вимагають безпосередньої взаємодії між виробниками і споживачами. Послуги постають товарами особливого роду, чи як дії, функції, діяльність, трансакції.

Фундаментальними властивостями послуги як об'єкта підприємництва в науковій літературі називаються такі:

- неосяжність (визначається труднощами в оцінці чи порівнянні послуг до моменту їх отримання);
- тимчасовий характер;
- нездатність до зберігання (визначається неможливістю компенсації часу або збитків за нереалізацію послуги);
- нездатність до транспортування;

- гетерогенність (неоднорідність) (визначається недопущенням масового виробництва);
- працеемність (визначається пріоритетністю людського фактору як основи сервісних компаній);
- залучення споживача у процес надання послуги;
- гнучкість у виробництві;
- відсутність права власності на послугу [29, с. 15].

Світовий банк поділяє послуги на факторні та нефакторні. Факторними є такі послуги, які пов'язані з міжнародним рухом факторів виробництва, у тому числі капіталу та робочої сили. У свою чергу, нефакторні послуги мають нефінансовий характер і при їх наданні має місце просторовий розрив між виробником і споживачем.

У рамках ГАТТ/СОТ прийнято розподіляти послуги на 12 розділів: комерційні (ділові), комунікаційні, з будівництва та суміжні інформаційні послуги, дистриб'юторів, у сфері освіти, з охорони довкілля, фінансові, в сфері охорони здоров'я та соціальної сфері, пов'язані з туризмом, з організації відпочинку, культурних і спортивних заходів, транспортні та інші [35, с. 75].

Виходячи із даних Державної служби статистики, підприємства сфери послуг за видами економічної діяльності об'єднуються в такі групи:

- 1) транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність;
- 2) тимчасове розміщення та організація харчування;
- 3) інформація та телекомунікації;
- 4) фінансова та страхова діяльність;
- 5) операції з нерухомим майном;
- 6) професійна, наукова та технічна діяльність;
- 7) діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування;
- 8) освіта;
- 9) охорона здоров'я та надання соціальної допомоги;
- 10) мистецтво, спорт, розваги та відпочинок;
- 11) надання інших видів послуг.

Нині активно зростає тенденція щодо поширення в структурі економічної діяльності ринку послуг. Особливістю світового ринку послуг є те, що зростання науково-технічного прогресу збільшує попит на виробничі послуги (інжиніринг, лізинг) та післяпродажні (ремонт, кредит).

Іntenсивно ринок послуг в Україні почав формуватися в середині 1990-х рр. завдяки здійсненню ринкових реформ і приватизації. До того (у період СРСР) сфера послуг жорстко регламентувалась державою як основним їх постачальником. Суб'єктами ринку послуг у Радянському Союзі виступали державні спеціалізовані підприємства, що знаходились переважно в містах і районних центрах. У свою чергу, перехід економіки на ринкові механізми діяльності визначив тенденцію, у тому числі, й до формування і розвитку ринку послуг [48, с. 70].

У 2016 році в Україні працювало понад 306 тис. великих, середніх, малих та мікропідприємств, з яких понад 222 тис. – у сфері послуг (понад 72,5 %). Серед них найбільша кількість належала малим підприємствам (понад 214 тис.).

Найбільш значними в структурі надання послуг у нашій державі нині постають будівництво, операції з нерухомим майном, транспортні, інформаційно-комунікаційні та послуги з професійної, наукової та технічної діяльності. Однією з головних тенденцій, що спостерігаються на ринку послуг, є швидке поширення нових інформаційних і комунікаційних технологій.

Для сучасного стану й розвитку ринку послуг в Україні характерні:

- динамічний розвиток за наявності великих резервів щодо розширення його видової структури, нарощування обсягів реалізації послуг;
- ефективне функціонування в його структурі малих господарських утворень;
- досягнення підприємствами колективної форми власності найкращих показників діяльності за обсягами, видовою структурою;
- залежність розвитку малого підприємництва на ринку послуг від загальних тенденцій, фінансової підтримки держави [22, с. 313].

У свою чергу, глобальними тенденціями розвитку сфери послуг постають такі:

- транснаціоналізація, яка обумовлена зростанням присутності компаній у сфері надання послуг на ринка інших країн, у т.ч. й України;
- посилення взаємозв'язку між сферою послуг й усіма іншими видами економічної діяльності;
- диференціація попиту на послуги під впливом глобалізації завдяки формуванню міжфірмових відносин, зростання масштабності і складності виробництва, посилення сегментації ринку, зростання послуг, які обслуговують матеріальне виробництво і забезпечують конкурентні переваги;
- посилене зростання послуг, що надаються в цифровому вигляді [30, с. 216].

Окрім цього, варто вказати, що бурхливий ріст світового ринку послуг визначений такими факторами як:

- 1) розвитком науково-технічного прогресу, впровадженням нових технологій;
- 2) довгостроковим економічним підйомом у більшості країн світу, що призвів до підвищення темпів економічного росту, ділової активності, продуктивності праці, рівня прибутковості фірм і платоспроможності населення;
- 3) деіндустріалізацією розвинених країн і трансформацією їхніх національних господарств у так звані «економіки послуг»;
- 4) перекваліфікацією робочих місць, що збільшує чисельність зайнятих осіб у сфері послуг;
- 5) розвитком продуктивних сил за рахунок спеціалізації й кооперації виробництва продукції через скорочення малоефективного експорту [11, с. 48].

Нині лідерами світового ринку послуг є держави так званої «великої сімки» G7, на які припадає близько 70 % світового експорту та понад 50 % світового імпорту послуг (США, Великобританія, Німеччина як передові

держави). Понад 8 % світового експорту послуг належить державам так званим «азіатським тиграм» (Південна Корея, Сінгапур, Гонконг, Тайвань).

У подальшому розвиток сфери послуг потребує вирішення таких завдань:

- формування сприятливих умов для підприємницької діяльності у секторі послуг;
- створення економічного та правового середовища;
- вдосконалення дії механізму місцевого самоврядування;
- залучення громади до активної участі у визначенні пріоритетних напрямів зростання ринку послуг;
- створення реальних можливостей кожному підприємству доступу до виробничих, матеріально-технічних та фінансових ресурсів;
- подальший розвиток комерційної системи інформаційного забезпечення підприємницької діяльності;
- застосування механізму партнерства для стимулювання розвитку перспективних видів діяльності у сфері послуг;
- здійснення заходів у галузі інвестиційної політики та сприяння інноваційному інвестуванню підприємств;
- підтримка в перспективі на відповідній науковій основі розвитку мережевих та кластерних структур безпосередньо сервісного характеру (транспортно-логістичні, туристично-рекреаційні, культурно-розважальні) [41, с. 54].

Отже, сфера послуг є одна з найбільш розвинених нині сфер економічної активності суспільства, яка полягає в виробництві й наданні специфічного виду товару – послуги. Незважаючи на різноманітні міжнародні, національні чи наукові підходи до класифікації послуг, ринок послуг постає на сьогодні динамічною, інформаційно-технологічно забезпеченою системою відносин між виробниками та споживачами послуг завдяки специфіці самої послуги, що має тимчасовий характер, споживається в момент надання, нездатність до зберігання й транспортування, гнучкість у виробництві. Розпочавшись з

середини 1990-х рр., ринок послуг в Україні розвивається все більше, причому найбільша частка тут належить суб'єктам малого підприємництва. Найбільша частка на ринку послуг в Україні припадає на будівельні, операції з нерухомим майном, транспортні, інформаційно-комунікаційні та інші послуги.

1.2. Теоретичні проблеми законодавчого визначення послуг

Послугам як об'єкту цивільних прав і відповідній групі договорів багато уваги приділялося ще в докласичному римському праві, а в класичному – починають виявлятися ретельно розроблені договірні конструкції, що опосередковують процес надання послуг. При цьому в римському праві було відсутнє саме визначення послуг. На жаль, цивільне законодавство Радянської України (Цивільні кодекси 1922 та 1963 років) не визначали поняття послуги. Більше того, в них не містилось окремої глави, присвяченої загальній характеристиці договору про надання послуг. Натомість, в даних законодавчих актах існували окремі договори про надання послуг (перевезення, комісія, доручення тощо) [52, с. 126].

Причинами, які заважали у радянський період розвитку цього правового інституту, можна назвати:

- 1) сама послуга не була визначена у радянському законодавстві як самостійний об'єкт цивільних правовідносин, на відміну від сучасного цивільного законодавства (ст. 177 ЦК України визначає серед інших об'єктів цивільних прав також і послуги);
- 2) законодавець, через досить велику специфічність послуги як об'єкта цивільних правовідносин, не знав, до якої групи договорів віднести договір про надання послуг;
- 3) відсутність ринкових відносин у цей період (сектор послуг може розвиватися лише в умовах ринкової економіки);
- 4) у період дії планової економіки ринок надання послуг практично існував тільки в ракурсі побутового обслуговування населення. Саме тому

відпала необхідність законодавчого закріплення цивільно-правових відносин у сфері надання послуг [53, с. 87].

Варто вказати, що поняття «послуга» є водночас економічною та юридичною категорією. З'ясуємо спочатку термін послуги в економічному сенсі.

Економічна сутність послуги як блага полягає у здійсненні діяльності, яка спрямована на задоволення потреб, оскільки послуга є продуктом, що має фізичну форму праці, а форми товару вона набуває тільки як результат праці. Послуги є результатом різнорідної діяльності, що здійснюється виробником на замовлення будь-яких споживачів (окремих громадян, підприємств, організацій, підприємців), і, як правило, призводить до зміни стану одиниць, які споживають ці послуги [26].

Ф. Котлер класифікує послуги за таким ознаками: тип власності постачальниками послуг, вид ринку, на якому надається послуга, ступінь контактності з людиною, якій надається послуга, характером виконавця послуги. У. Прайд і О. Ферел пропонують класифікацію послуг, що базується на таких категоріях: тип ринку: споживчий, індустріальний; рівень інтенсивності: працеінтенсивний та капітало-інтенсивний; контакт зі споживачами: високий рівень контакту, низький рівень контакту; рівень професіоналізму виробника послуг: професіонал, непрофесіонал; мета виробника послуг: прибуток, не прибуток [26].

З економічної точки зору, послуга виступає різновидом товару. Проте, на відміну від інших товарів, послуги виробляються і споживаються переважно одночасно, внаслідок чого виникає багато особливостей їх виробництва. По-перше, послуги не підлягають збереженню, що дає змогу виробникам зводити свій оборотний капітал до мінімуму, тому що витрати на утримання складських приміщень, зберігання, охорону, закупівлю сировини тощо практично відсутні. По-друге, на ринку послуг набагато гостріше постає проблема регулювання попиту і пропозиції, ніж на ринку інших товарів, тому що багато операцій у торгівлі пов'язані із торговельним посередництвом і можливостями

попереднього, завчасного виробництва і збереження товарів. По-третє, у багатьох випадках продаж послуг потребує підвищення мобільності від продавця і покупця через те, що багато послуг ґрунтуються на безпосередньому контакті виробників і споживачів [32].

На думку В. І. Жукова і Б. І. Юровського, до ознак, властивих кожній послугі, слід віднести:

- 1) невідчутність;
- 2) невіддільність від джерела;
- 3) мінливість якості;
- 4) незбережуваність;
- 5) довірчий (конфіденційний) характер самої діяльності щодо надання послуг [46].

М. І. Панченко, у свою чергу, вважає, що послуги є певна діяльність, що не пов'язується зі створенням речі (її відновлення, ремонт), однак яка сама по собі породжує відповідне благо, що має споживну вартість і внаслідок цього стає об'єктом цивільного права [36, с. 113].

На сьогоднішній день склалося три основні концепції до розуміння послуги. Першою є концепція, прибічники якої (Ю. Калмиков, С. Ємельянчик, Д. Степанов та ін.) визначають сутність послуги через діяльність. У зв'язку з цим послуга являє собою певну діяльність, що не пов'язується зі створенням матеріальної речі, матеріального блага, проте сама по собі породжує відповідне благо, що має споживчу вартість і внаслідок цього стає об'єктом цивільного права або просто дію, спрямовану на задоволення господарської потреби суб'єкта. Недолік наведеної концепції, на нашу думку, полягає в тому, що поставивши в центр розуміння послуги дію або діяльність, наслідку такої дії надається дещо вторинне значення. З точки зору споживача послуги як суб'єкта цивільного обороту таке розуміння послуги дещо несприятливе. Адже кожен суб'єкт, звертаючись за послугою, бажає отримати певний результат, який задовольнить його потреби чи інтереси. Це і є основним мотивом звернення за отриманням послуги.

Якщо послугу розуміти виключно як діяльність і залишити результат, до якого вона призводить, за межами послуги, то споживач послуги буде в юридичному сенсі роззброєний, оскільки в тому випадку, якщо результат послуги не задовольнив його інтереси і потреби, він не може апелювати про відшкодування завданої шкоди, оскільки факт надання послуги залишається непорушним, а наслідок не відноситься до самої послуги, тобто відривається від неї, у зв'язку з чим відсутній причинно-наслідковий зв'язок між послугою та її наслідком [12, с. 49].

Прибічники другої позиції (Е. Н. Романова, С. С. Алексєєв, Н. П. Індюков, М. В. Кротова, О. О. Красавчиков), підтримуючи у цілому першу концепцію, визначають послугу як результат діяльності або ж розкривають її сутність через результат діяльності. Послуга в такому сенсі набуває значення продукту корисної дії або діяльності. Ця позиція набула значного поширення в юридичній літературі. Так, С. С. Алексєєв визначав, що послуга – це не сама по собі діяльність, а певний результат. Н. П. Індюков також стверджував, що благом може бути лише результат праці (діяльності). Специфіку результату він вбачав у тому, що останній результат існує у формі корисного ефекту, практично не відокремлюваного від діяльності. Послідовним прихильником визначення послуги через результат діяльності був О. О. Красавчиков, на думку якого діяльність може і не мати матеріального (упредметненого) результату, але вона не безрезультатна.

Недоліками зазначеного підходу є, на нашу думку, те, що він не дає чіткої відповіді на запитання, яким все ж таки є результат послуги: матеріальним, нематеріальним, або він може бути виражений в обох формах [12, с. 50].

Проте існує й компромісна третя концепція, яка в сукупності розглядає діяльність та її наслідок (Т. Л. Левшина, Ю. В. Романець). За цією концепцією послуга розглядається як сукупність діяльності та результату, оскільки результату передуює діяльність, що не має матеріального втілення і складає разом із ним неподільне ціле. З цього приводу вдало вказує Ю. В. Романець: особливістю послуг, яка відрізняє їх від підряду, є те, що робота, виконувана за

договором про надання послуг, спрямована на досягнення результату, а останній є невід'ємним від процесу роботи.

Ми підтримуємо третю позицію щодо розуміння сутності послуги, адже вона демонструє, що послуга є сукупність процесу та діяльності. В такий спосіб виражається взаємовідношення виробника і споживача послуги.

Д. Степанов вказує, що послугі як об'єкту цивільних прав притаманний певний комплекс ознак:

1) здійсненність; властивість здійсненності послуги розглядається в двох аспектах; якщо послуга може існувати тільки в уяві окремих осіб, а в реальності вона нереалізована, об'єктивно не може бути виконана, подібна послуга не може бути об'єктом цивільного обороту як не відповідає вимозі фактичної здійсненності; послуга як юридичне явище повинна мати властивість правомірності, тобто вона не повинна суперечити нормам права, а також її надання не повинно порушувати норми існуючої моралі; таким чином, послуга повинна бути здійсненна не тільки фактично, але й юридично;

2) трудність відокремлення та невіддільність від джерела; товар може існувати окремо від свого джерела, тобто виробника; цінні папери можуть залишатися такими і без первісних власників і навіть емітентів, головне, щоб був майновий еквівалент на права з папери; майнові права, одного разу вийшли в обіг, можуть вільно звертатися незалежно від первісного зобов'язання, з якого вони виникли. Інша річ послуга: вона не може бути відділена від джерела, з якого виходить, від людини, спільноти;

3) ексклюзивність; послуга завжди виступає в «прив'язці» до конкретної людини, а абсолютно однакових людей не буває, властивість невіддільності послуги від її джерела породжує їх ексклюзивність; разом з тим норми права, що регулюють договори на надання тих чи інших послуг, містять узагальнені моделі окремих видів договорів, відповідно послуги стандартизуються, втрачаючи індивідуальність, обумовлену конкретним виконавцем. Однак поряд із зазначеним процесом спостерігається також інша ситуація, при якій окремі

послуги, що надаються тим чи іншим виконавцем, набувають особливу цінність саме тому, що вони виявляються конкретною особою;

4) синхронність її надання та отримання; така властивість впливає з несаможитності послуг як об'єкта цивільних прав, походженні їх від зобов'язального права, при якій послуги мислимі остільки, оскільки є відповідні зобов'язання; отримання, прийняття послуги замовником і процес виконання, надання послуги виконавцем відбуваються одночасно, тільки ефект послуги може зберігатися якийсь, нехай нетривалий, час;

5) незбереженість;

6) нестійкість якості послуги та складність її визначення [50, с. 19-20].

У силу різноманітності наявних послуг як об'єктів цивільного обігу є потреба вести мову про їх правову регламентацію відповідно до положень чинного законодавства України.

Можливим є виділити такі особливості правового регулювання договорів про надання послуг в Україні:

1) договори про надання послуг врегульовані Цивільним кодексом України, що у даному випадку виступає основним нормативно-правовим актом у відповідній сфері, оскільки переважна більшість послуг носять приватноправовий характер; у ЦК України свого роду проведене розмежування даної когорти договорів: виділено главу, присвячену загальним положенням відповідних договорів, а також окремо передбачено глави, що регламентують особливості окремих видів договорів про надання послуг (перевезення, зберігання, експедирування, страхування тощо);

2) договори про надання послуг, окрім ЦК України, врегульовані численними актами спеціального характеру: законами України, постановами Кабінету Міністрів України, указами Президента, наказами міністерств та відомств; вказані акти регламентують специфіку правового регулювання окремих аспектів договорів, передбачених кодексом, або нових видів договорів;

3) до договорів, які не передбачені ні актами цивільного, ні спеціального законодавства, застосовується ст. 627 ЦК України (принцип свободи договору):

сторони вільні в укладенні договору, виборі контрагента та визначенні умов договору з урахуванням вимог кодексу, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості [3].

Як зазначає Е. В. Накушнова, у силу причин, пов'язаних, з одного боку, з вузьким набором норм, що регулюють договори про надання послуг, а з іншої – з необхідністю відобразити достатньо широку специфіку відповідних договорів, не вказаних у ЦК України, зберігається потреба в самостійному регулюванні окремих моделей договорів про надання послуг. Тому варто очікувати, що коло договорів, які будуть врегульовуватися додатково в межах кодексу, або окремими спеціальними актами, буде розширюватися [33, с. 15].

Суттєву групу послуг відповідно до положень чинного законодавства України займають фінансові. Так, згідно із Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» фінансова послуга визначена як операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [7].

Закон передбачає такі види фінансових послуг, що надаються в Україні:

- 1) випуск платіжних документів, платіжних карток, дорожніх чеків та/або їх обслуговування, кліринг, інші форми забезпечення розрахунків;
- 2) довірче управління фінансовими активами;
- 3) діяльність з обміну валют;
- 4) залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення;
- 5) фінансовий лізинг;
- 6) надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту;
- 7) надання гарантій та поручительств;
- 8) переказ коштів;

- 9) послуги у сфері страхування та в системі накопичувального пенсійного забезпечення;
- 10) професійна діяльність на ринку цінних паперів, що підлягає ліцензуванню;
- 11) факторинг;
- 12) адміністрування фінансових активів для придбання товарів у групах;
- 13) управління майном для фінансування об'єктів будівництва та/або здійснення операцій з нерухомістю відповідно до Закону України «Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю»;
- 14) операції з іпотечними активами з метою емісії іпотечних цінних паперів;
- 15) банківські та інші фінансові послуги, що надаються відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» [7].

Серед фінансових послуг особливу групу складають страхові послуги. Закон України «Про страхування» передбачає функціонування в Україні добровільного та обов'язкового видів страхування. Зокрема, видами добровільного страхування можуть бути: страхування життя; страхування від нещасних випадків; медичне страхування (безперервне страхування здоров'я); страхування здоров'я на випадок хвороби; страхування різних видів транспорту; страхування майна; страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту (включаючи відповідальність перевізника); страхування інвестицій тощо [6].

Підставою для функціонування добровільного страхування в Україні є відповідний договір між страховиком та страхувальником.

У свою чергу, обов'язкове страхування здійснюється на підставі Закону та передбачається щодо, зокрема: особисте страхування медичних і фармацевтичних працівників (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України) на випадок інфікування вірусом імунодефіциту людини при виконанні ними

службових обов'язків; особисте страхування працівників відомчої (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України) та сільської пожежної охорони і членів добровільних пожежних дружин (команд); страхування спортсменів вищих категорій; авіаційне страхування цивільної авіації; страхування цивільно правової відповідальності власників наземних транспортних засобів; страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну та інші види [6].

Поширеними видами послуг є також телекомунікаційні. Відповідно до Закону України «Про телекомунікації» телекомунікаційна послуга є продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій [8].

Телекомунікаційні послуги також надаються на підставі договору між споживачем та надавачем відповідної послуги.

Серед таких видів послуг законодавство передбачає:

- послуга з доступу до Інтернету – забезпечення можливості з'єднання кінцевого обладнання споживача з Інтернетом;
- послуга з передачі даних – обмін даними між кінцевими обладнаннями абонентів з використанням телекомунікаційних мереж;
- послуги для потреб телебачення і радіомовлення – послуги, які надаються операторами телекомунікацій з використанням мереж ефірного телерадіомовлення, проводового радіомовлення та телемереж;
- послуги ефірного телерадіомовлення – технічне обслуговування і експлуатація технічних засобів випромінення в ефір, передача та трансляція телерадіопрограм з використанням споруд і ліній зв'язку до зазначених засобів та/або трансляція телерадіопрограм з використанням таких засобів;
- послуги рухомого (мобільного) зв'язку – послуги, які надаються оператором рухомого (мобільного) зв'язку і під час отримання яких кінцеве обладнання абонента може вільно переміщатися в межах телекомунікаційної

мережі такого оператора або його роумінг-партнера із збереженням абонентського номера або мережевого ідентифікатора споживача [8].

Отже, нині чинне законодавство України не містить визначення послуги як об'єкта цивільних прав. Таке розуміння надається правовою наукою. в цьому сенсі мають місце три основні позиції щодо пояснення її сутності: як діяльності, як результату діяльності та як діяльності й її результату водночас. Найбільш виваженою є саме третя позиція, адже завдяки ній демонструється зв'язок між виробниками та споживачами послуг, адже послуга як певне благо виробляється з метою її подальшої реалізації споживачем. З економічної точки зору послуга постає різновидом товару, однак який має свою специфіку. В цілому ж послугу можна визначити як певне благо, що споживається в момент її надання й має переважно нематеріальний характер.

Чинне законодавство України містить правову регламентацію значної кількості послуг, надання яких здійснюється в формі договору. Базовий перелік таких договорів міститься в Цивільному кодексі України, однак також передбачені спеціальні законодавчі й підзаконні акти, що визначають порядок надання певних видів послуг. Окрім цього, в силу активного розвитку сфери послуг на ринку дієвим є принцип свободи договору, за яким можливим є укладення будь-якого договору в сфері надання послуг (навіть якщо він не регламентований законодавчо) за умови, що він не суперечить загальним положенням про договори щодо надання послуг, існуючим звичаям, нормам моралі.

1.3. Правова природа договору з надання послуг

Одним із найважливіших інститутів цивільного права, без сумніву, можна вважати договори про надання послуг. Це надзвичайно важлива група договірних зобов'язань, до яких належать перевезення, транспортне експедирування, доручення, страхування, комісія, туристичне обслуговування, зберігання, інформаційні послуги, позика, кредит, банківський рахунок,

банківський вклад, управління майном, оплатне надання інших послуг тощо. В цивільному законодавстві відведено місце правовій регламентації нового правового інституту – договору про надання послуг. Включення цього договору в Цивільний кодекс України від 2003 р. є закономірним процесом, який спрямований не тільки на розширення інститутів зобов'язального права, але й важливим напрямом реформування приватного права України та надання йому статусу певної довершеності [52, с. 127].

Ст. 626 ЦК України вказує, що договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків [3].

Договори про надання послуг виділені в Цивільному кодексі України в окрему 63 главу, де вказуються загальні положення застосування та регулювання даних договорів, а також глави 63-70, які передбачають окремі види договорів про надання послуг.

Ст. 901 ЦК України вказує поняття договору про надання послуг. Відповідно до нього, 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 [3].

З вказаного легального визначення договору можливим є окреслити його характеристики:

1) договір є двосторонній – оскільки права та обов'язки сторін є взаємними, тобто кожна із сторін угоди має права та обов'язки по відношенню до предмету;

2) договір може бути:

– реальним – означає, що вважається укладеним з моменту передання речі (наприклад, договір перевезення вантажу, зберігання);

– консенсуальним – означає, що вважається укладеним з моменту досягнення сторонами згоди з усіх істотних умов договору (наприклад, договір транспортного експедирування);

3) договір є строковим – означає, що сторони встановлюють період, протягом якого буде діяти відповідний договір;

4) договір може бути відплатний чи безвідплатний [56, с. 198].

У сучасному цивільному законодавстві сторонами договору про надання послуг є виконавець і замовник. Аналіз ст. 901 ЦК України дає підстави стверджувати, що і виконавцем, і замовником можуть бути фізичні (громадяни України, іноземні громадяни та особи без громадянства) і юридичні особи (підприємства, установи, організації усіх форм власності і господарювання), оскільки стаття не містить жодних обмежень щодо суб'єктного складу зобов'язання. Проте спеціальний суб'єктний склад цього договору може передбачатися законом або впливати з характеру послуги.

Замовником є фізична чи юридична особа, яка зацікавлена в отриманні та споживанні певної послуги.

Виконавцем є фізична або юридична особа, яка здатна особисто надати відповідну послугу. Законодавець може висувати певні вимоги до виконавців окремих видів послуг: для фізичної особи – наявність статусу суб'єкта підприємницької діяльності; для юридичної особи – певна організаційно-правова форма, наявність необхідного майна (приміщень, обладнання тощо), отримання дозволу (ліцензії) на відповідний вид діяльності тощо. Також при укладанні договорів для замовників важливого (однак не вирішального) значення можуть набувати деякі професійні характеристики виконавця: освіта, досвід (стаж) діяльності, спосіб (техніка) застосування знань і навичок комерційного, технічного або іншого характеру, наявність висококваліфікованого персоналу, позитивні відгуки клієнтури тощо [56, с. 200].

Ст. 628 ЦК України визначає, що змістом договору є умови, визначені на розсуд сторін та погоджені ними, та умови, які є обов'язковими відповідно до

актів цивільного законодавства [3]. Спрощено можемо сказати, що змістом договору є умови, на яких він укладається.

Перший вид умов договору можна йменувати ініціативними, а другий – обов’язковими. Оскільки, як уже зазначалося, з урахуванням свободи договору, сторони є вільними у визначенні його умов (ст. 627 ЦК України), перевага віддається саме ініціативним умовам договору. Що ж стосується обов’язкових умов, то ними є ті, які стосовно окремих видів договору закріплені у актах цивільного законодавства, положення котрих є обов’язковими для сторін з урахуванням вимог ст. 6 ЦК України про співвідношення актів цивільного законодавства і договору.

Йдеться про умови, що не можуть змінюватися сторонами через наявність у актах цивільного законодавства прямого застереження про це, а також про умови, обов’язковість яких випливає із змісту зазначених актів або із суті відносин між сторонами. Відповідно до вказаного існують дві базові моделі правового регулювання договірних відносин – внутрішнє регулювання (саморегулювання) та зовнішнє (імперативне, державне) регулювання. Суть першої моделі полягає у тому, що сторони скористалися наданою їм можливістю саморегулювання і обмежили коло умов договору лише ініціативними умовами. Це може мати місце, коли акти цивільного законодавства щодо виду укладеного сторонами договору взагалі не передбачають кола обов’язкових умов, а також і тоді, коли такі умови, хоча і передбачені, але не містять прямого застереження про неможливість сторонам відступати від даних вимог. Суть другої моделі полягає у тому, що сторони відмовилися від наданої їм можливості саморегулювання і погодилися із зовнішнім (імперативним державним) регулюванням договірних відносин. Безумовно, другою моделлю охоплюється ситуація, коли акти цивільного законодавства щодо типу (виду) договору, який уклали сторони, не тільки передбачають коло обов’язкових умов, а й містять застереження про неможливість відступу від їх вимог [57, с. 213].

Як правило, умови договору прийнято поділяти на три види:

1) істотні – тобто ті умови, без передбачення яких договір не може набути юридичної сили, тобто без яких договір не буде вважатися укладеним; такі суттєві умови договору визначаються в законі, разом з тим ними можуть стати будь-які умови, на погодженні яких наполягає та чи інша сторона; істотні умови договору відображають природу договору, відсутність будь-якої з них не дає змоги сторонам виконати їх обов'язки, які покладаються на них за договором; якщо сторони досягли згоди за всіма істотними умовами, які визнані такими законом або необхідні для даного виду, то договір вважається укладеним і набуває обов'язкової сили для сторін;

2) звичайні – це ті умови, які передбачаються у законі чи іншому нормативно-правовому акті і стають обов'язковими для сторін внаслідок факту укладення договору; від істотних звичайні умови відрізняються тим, що не потребують окремого погодження і про них не обов'язково застерігати у тексті договору; отже, звичайними можна вважати умови, які традиційно, за звичаєм, включаються в договір; вони можуть бути і відсутні безпосередньо в договорі, але розуміється, що вони підлягають виконанню;

3) випадкові – умови, які погоджені сторонами на відступ від положень диспозитивних норм або з метою розв'язання питань, що взагалі не врегульовані законодавством; вони, як правило, не передбачаються даним видом договору і встановлюються тільки за погодженням сторін; тому випадкові умови можна виявити, порівнявши їх зі звичайними умовами: якщо якусь умову включено у договір на зміну чи доповнення до правил, викладених у законодавчому акті, то порівняно із звичайно прийнятими в договорах даного виду умовами вона виявиться випадковою [36, с. 146].

Істотними умовами договору про надання послуг виступають предмет, ціна та строк.

Предмет договору. Ним є сама нематеріальна послуга, тобто те нематеріальне благо, яке отримує замовник у процесі вчинення виконавцем певних дій або здійснення певної діяльності. Для договорів цього типу важливе значення має якість послуг, що надаються. Це стосується усіх видів послуг –

медичних, юридичних, освітніх, туристських, готельних тощо. Вчиняючи договір з тим чи іншим виконавцем, замовник вправі розраховувати на певний рівень якості послуги, що буде йому надана.

Послуга як предмет договору має такі ознаки:

1) її корисний ефект, що задовольняє потребу замовника і споживається в процесі надання; у послугах сама дія набуває значення явища, що здатне змінити стан предметів матеріального та нематеріального світу; тут важливим є не виготовлення, обробка, переробка, ремонт речі або виконання іншої роботи з переданням її результату замовникові, що має місце за договором підряду, а щось, що не має речового результату – продукт дії або діяльності, що не має майнового вираження, тобто сукупність якостей, що має сама дія або діяльність; в цьому і полягає корисний ефект послуги, що задовольняє потребу замовника і споживається в процесі надання; в послугах замовникові передається не товар (річ), а надається послуга [53, с. 88];

2) відсутність гарантованого позитивного результату; виконавець не може (і не повинен) гарантувати певний позитивний результат; проте, в науковій літературі існує й інша точка зору; так, Є. Г. Шаблова вважає, що нормативно-правова модель договору про надання послуг повинна передбачати існування й таких зобов'язань, де особа, яка професійно надає послуги, бере на себе зобов'язання з досягнення конкретного нематеріального результату, причому досягнення цього результату включається до предмету зобов'язального правовідношення; в послугах «продаються» (передаються) дії або діяльність, що призвели до результату; результат лежить поза межами послуги; тому останній може бути позитивним, негативним або повністю відсутнім [59, с. 148];

3) невіддільність (або невід'ємність) послуги від виконавця послуги; виконавець зобов'язується надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності; це означає, що послуга споживається з її наданням, тобто процес надання послуги невідривний від виконавця послуги; споживання послуги співпадає з процесом її надання;

4) послуга надається у відповідності до завдання замовника; виконавець надає послугу не на свій розсуд в будь-який час, а наданню послуги завжди передує завдання (або замовлення) замовника; відповідно, й у замовника виникає зобов'язання оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо є його попереднє завдання [53, с. 88].

У зв'язку з тим, що предметом договору надання послуг завжди є або вчинення виконавцем певних дій, або здійснення ним певної діяльності щодо певного замовника, найважливішою його характеристикою є якість надаваних послуг. Вимоги до якості предмета виконання за договором надання послуг визначаються за тими ж правилами, що і в договорі підряду. Якість наданої виконавцем послуги, тобто досягнутого їм результату, має відповідати умовам договору надання послуг, а за відсутності чи неповноті умов договору вимогам, що звичайно ставляться до послуг відповідного роду.

Отже, якщо інше не передбачено законом, іншими правовими актами або договором, результат наданої послуги повинен в момент її завершення у відношенні замовника мати властивості, зазначені в самому договорі або певними звичайно ставляться. Законом, іншими правовими актами можуть бути передбачені обов'язкові вимоги до якості результату, отриманого в результаті наданої за цим договором послуги. У цьому випадку виконавець, діючий в якості підприємця, зобов'язаний надавати послуги, дотримуючись зазначеної обов'язкові вимоги. Крім того, виконавець може прийняти на себе за договором обов'язок по наданню послуг, що відповідають вимогам до якості, більш високим в порівнянні з встановленими обов'язковими для сторін вимогами [31, с. 178].

Як вже зазначалося, відповідно до ЦК України договір про надання послуг може бути як відплатним, так і безвідплатним. Визначення цього аспекта договору залежить від волі сторін. Якщо виконавцем за договором про надання послуги є суб'єкт підприємницької діяльності, то договір, зазвичай, має відплатний характер, а розмір плати визначається відповідно до ставок та преїскурантів, які ним пропонуються (договір про надання послуг телефонного

зв'язку, послуг, що надаються туристичними агентствами, послуг готелів тощо). У деяких випадках для забезпечення загальних інтересів споживачів свобода виконавця щодо визначення розміру плати за свої послуги може бути обмежена законодавством.

Плата за договором про надання послуг може не бути фіксованою, а визначатися сторонами у процесі укладення договору. У такому порядку може, наприклад, встановлюватися плата за договором про надання окремих освітніх послуг: навчання іноземним мовам, математиці, біології тощо. Хоча договори про надання послуг відповідно до ЦК України можуть бути безвідплатними, навряд чи можна передбачати їх поширення. Безвідплатне надання послуг може мати місце у відносинах між фізичними особами, у першу чергу тими, які пов'язані дружніми, довірчими стосунками [14, с. 26-27].

Якщо послуга надається безвідплатно, то про це необхідно зазначити в договорі, адже відповідно до ч. 5 ст. 626 ЦК України будь-який договір вважається відплатним, якщо інше не встановлено договором, законом або не впливає із суті договору. Якщо в договорі про надання послуги нічого не вказано щодо оплати або виходячи з його умов не можна чітко визначити розмір плати, то такий договір вважається відплатним, а ціна послуги визначається виходячи із звичайних цін, що склалися на аналогічні послуги на момент укладання договору [3].

Строк у договорі. Строк є дуже важливою умовою договору, адже для замовника необхідним є знати протягом якого часу йому буде надана певна послуга. Відповідно до ч. 1 ст. 631 ЦК України строком договору є час, протягом якого сторони можуть здійснити свої права і виконати обов'язки відповідно до договору.

Згідно із ст. 905 ЦК України, строк за договором про надання послуг встановлюється за домовленістю сторін, якщо інше не передбачено законом або іншими нормативно-правовими актами. Якщо регламентація певної послуги визначається актом законодавства, то до неї застосовуються положення про строки відповідно до даного акту. Сторони можуть встановити, що умови

договору застосовуються до відносин між ними, що виникли до його укладення [3].

Окрім вказаного, важливим є питання *форми* договору про надання послуг. Вона визначається за загальними правилами щодо форми правочинів і договорів. Відповідно до ст. 639 ЦК України договір може бути укладений у будь-якій формі, якщо вимоги щодо форми договору не встановлені законом. Якщо сторони домовилися укласти договір у певній формі, він вважається укладеним з моменту надання йому цієї форми, навіть якщо законом ця форма для даного виду договору не вимагалась. Якщо сторони домовились укласти договір у письмовій формі, проте щодо якого законом не встановлена письмова форма, такий договір є укладеним з моменту його підписання сторонами [3].

Тобто, як бачимо, законодавець, не встановлюючи особливих вимог щодо форми договорів про надання послуг, тим самим не обмежує сторін в обранні потрібної та важливої для них форми.

Таким чином, правова природа договору про надання послуг визначається відносинами виконавця та замовника як його суб'єктів щодо надання послуги (тобто вчинення певних дій чи здійснення певної діяльності), яка споживається в процесі безпосереднього її надання за умови дотримання якості. За своїми правовими характеристиками договір про надання послуг є двостороннім, реальним чи консенсуальним, строковим, відплатним чи безвідплатним. Ми також визначили, що мають місце три істотні умови договорів про надання послуг, а саме: предмет (сама послуга або дії чи діяльність), строк (визначається за домовленістю між сторонами) та ціна (теж встановлюється договором).

РОЗДІЛ 2

ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ РЕГУЛЮВАННЯ ДЕЯКИХ ВИДІВ ПОСЛУГ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

2.1. Аутстафінг – проблеми кваліфікації та правозастосування

На сьогодні специфічно (інноваційною) сферою послуг в Україні постає аутстафінг. Це нове явище, що недостатньо врегульоване законодавством. В господарській діяльності аутстафінг один із сучасних нетипових форм провадження діяльності, які активно розвиваються в світі. Поряд із лізингом персоналу, аутсорсингом, зайнятістю на основі договорів цивільно-правового характеру, працею за викликом, дистанційною працею тощо.

Термін «аутстафінг» з англ. *outstaffing* – діяльність із надання персоналу, тобто найм робочої сили. Тобто ця послуга передбачає переведення частини працівників зі штату підприємства в штат спеціальної аутстафінгової компанії, яка бере на себе повну юридичну відповідальність за персонал, включаючи ведення кадрового діловодства й бухгалтерії, виплату заробітної плати з відрахуванням зборів до соціальних фондів, прийом на роботу, звільнення, вирішення трудових спорів тощо, оформлення щорічних відпусток, лікарняних листів, відряджень, здійснення соціального і медичного страхування. При цьому працівники фактично працюють на одному підприємстві, а числяться на іншому [19, с. 35]. Тобто, як вбачається, роботодавець наймає спеціаліста в певній сфері, який фактично працюватиме на території його «клієнта», тобто замовника. Ця схема активно використовується ІТ компаніями, адже має багато переваг перед іншими способами організації трудових відносин, про що детальніше йтиметься нижче.

Аутстафінг є однією з найбільш поширених у світі нетипових форм зайнятості, яка передбачає договірні відносини між компанією-провайдером та компанією-замовником щодо певної кількості працівників, які переводяться зі штату працівників другої до першої. Цей тип відносин містить у собі елементи

цивільно-правових, трудових та інших. Переважно така передача працівників здійснюється за їх згодою. Однак ми дійшли висновку, що в Україні така форма договору про надання послуг, як аутстафінг, нині не є поширеною через нерозвиненість законодавчої бази, недовіра до такої форми відносин, а також незрозуміння її переваг.

На сьогодні законодавством України не закріплено поняття «аутстафінг». Конвенція про приватні агентства № 181 від 19 червня 1997 року, яка регулює його застосування у світовій практиці, не ратифікована Україною. Однак деякі норми Кодексу законів про працю України, Податкового кодексу України та Закону України «Про зайнятість населення» все ж регулюють такі відносини.

Найбільш близькими за своїм правовим змістом постають аутстафінг, аутсорсинг і лізинг персоналу. Проведемо коротко співвідношення між цими поняттями.

Аутсорсинг передбачає передачу спеціалізованим організаціям виконання тих функцій, які не належать до основної діяльності організації. До аутсорсингу зазвичай передають функції бухгалтерського обліку, аудиту, охорони, транспортні послуги, управління інформаційними системами, прибирання приміщень, складські операції тощо. При цьому своїх людей, які виконували таку роботу раніше, або переводять в іншу організацію, або скорочують, оскільки новим працівникам можна менше платити [54].

Аутсорсинг найчастіше використовується компаніями, які швидко розвиваються і хочуть приділяти максимум уваги основним видам своєї діяльності, не витрачаючи час та ресурси на підтримання непрофільних функцій або бізнес-процесів. Для їх обслуговування на договірній основі залучається інша компанія (провайдер). Найчастіше зовнішньому провайдеру передаються хоча і не ключові, але досить вузькоспеціалізовані функції, що вимагають професійного досвіду і знань, такі як ведення бухгалтерського обліку, обслуговування інформаційної інфраструктури, маркетинг та реклама тощо. Договір аутсорсингу, як правило, укладається на досить тривалий строк. Послуги за таким договором зазвичай мають систематичний характер

(наприклад, ведення бухгалтерського обліку замовника) або ж можуть надаватися в рамках певного проекту (наприклад, розробка програмного забезпечення) [18, с. 173].

Незважаючи на те, що відносини аутсорсингу достатньо врегульовані на законодавчому рівні, використовуючи цей спосіб залучення персоналу, компанії-замовнику потрібно зважати на потенційні ризики.

Одним із них є, наприклад, можливість кваліфікації відносин між працівниками компанії-провайдера, що фактично надають послуги, та компанією-замовником як трудових. У цьому контексті при складанні і, особливо, виконанні договору аутсорсингу слід мати на увазі, що персонал компанії-провайдера, задіяний у виконанні договору із компанією-замовником, повинен перебувати під контролем провайдера. Це означає, що відповідні працівники повинні мати робочі місця в приміщенні провайдера, підпорядковуватися його правилам внутрішнього трудового розпорядку, отримувати завдання саме від компанії-провайдера і йому ж надавати звіти щодо роботи, виконаної в рамках договору аутсорсингу [58, с. 13].

Важливою формою трудового договору у сфері позикової праці є лізинг (оренда) персоналу. На практиці відносини компанії-замовника і компанії-провайдера щодо надання персоналу в оренду, як правило, оформлюються договором послуг (наприклад, послуг з надання персоналу). Оренда персоналу має низку переваг порівняно з трудовими відносинами. Так, наприклад, при оренді персоналу компанія-замовник має більшу гнучкість у випадку необхідності оперативної заміни працівників, якщо вони з певних причин її не задовольняють. Оскільки така заміна є обов'язком компанії-провайдера, компанії-замовнику не доведеться витратити час і кошти на звільнення та підбір нових кадрів. Крім того, використовуючи орендований персонал, компанія-замовник може вирішити питання, пов'язані, зокрема, з наймом тимчасових працівників (сезонних робітників, кваліфікованих кадрів для виконання конкретних проектів тощо та ін.). У цьому контексті оренда персоналу є альтернативою строковому трудовому договору, можливості

укладення якого суттєво обмежені чинним трудовим законодавством. Однак слід мати на увазі, що деякі посади компанії-замовника не можуть бути заповнені за допомогою орендованих працівників. До них належать, зокрема, посада керівника (директора тощо) [58, с. 13].

Найбільш уразливою для працівників формою запозиченої праці є аутстафінг персоналу, який полягає у виведенні частки штатних працівників підприємства і передачі їх у штат кадрового агентства. Таким чином, для них кадрове агентство виконує функції роботодавця: укладає трудові контракти з персоналом, веде кадрову документацію, здійснює відрахування єдиного соціального внеску, оформлює лікарняні тощо, але фактично люди продовжують працювати на своїх попередніх робочих місцях. І при цьому адміністрація підприємства, на якому фактично працює людина, не несе ніякої відповідальності як роботодавець перед працівниками, що, в свою чергу, створює умови для порушень трудового законодавства, у тому числі, – з питань охорони праці. Основна мета аутстафінгової послуги – це вирішення питань, пов'язаних з оптимізацією штатного розпису, а також зниженням ризиків, пов'язаних з вирішенням трудових суперечок.

При аутстафінгу, як і при лізингу (оренді) персоналу, компанія-провайдер надає певних працівників компанії-замовнику. Однак аутстафінг має свої особливості.

Так, структурування угод з аутстафінгу, як правило, відбувається в два етапи. На першому етапі працівники компанії-замовника, які перебувають в її штаті, переводяться до компанії-провайдера і їх трудові договори з компанією-замовником припиняються. Водночас компанія-провайдер набуває по відношенню до цих працівників статус роботодавця і приймає на себе обов'язки з ведення кадрового обліку, виплати заробітної, сплати єдиного соціального внеску тощо.

Порівняно з аутсорсингом і орендою персоналу, аутстафінг передбачає значний ступінь залучення працівника, зокрема на етапі його переведення до компанії-провайдера. Так, останній повинен ініціювати припинення трудових

відносин з компанією-замовником та укласти трудовий договір із компанією-провайдером. Отже, очевидно, що можливість практичної реалізації аутстафінгу залежить від згоди працівника. Після успішного переведення працівника до компанії-провайдера сторони можуть реалізувати другий етап угоди аутстафінгу, а саме укласти договір про зворотнє надання персоналу компанії-замовнику.

Як й у випадку оренди персоналу, відносини аутстафінгу мають низку важливих особливостей. Передусім це пов'язано із тим, що і компанія-провайдер, і компанія-замовник де-факто є роботодавцями працівників, які надаються компанії-замовнику в рамках відповідної угоди, хоча формально трудові відносини існують у них тільки з компанією-провайдером [58, с. 14].

Ефективність аутстафінгу багато в чому залежить від умов і характеру договору укладеного між підприємством та кадровим агентством. У договорі визначені основні права і обов'язки виконавця і замовника. Виконавець серед іншого несе обов'язки працедавця по відношенню до персоналу, що направляється до замовника, забезпечує відрахування податку на доходи фізичних осіб, здійснює відрахування до встановлених законодавством фондів тощо. Замовник здійснює оперативне керівництво персоналом, направленим за договором, надає обладнане робоче місце, інструмент для виконання робіт, забезпечує організацію і охорону праці, оплачує витрати на відрядження персоналу і т.д. Винагорода виконавця визначається в процентному відношенні від загальної суми виплат персоналу як заробітна плата, гарантії, компенсації, законодавчо встановлені відрахування. Відсоток залежить від числа співробітників, що тимчасово залучаються, однак як правило складає близько 10 % від фонду оплати праці виведеного на аутстафінг персоналу [43, с. 144].

Дослідники нетипових форм зайнятості виділяють позитивні й негативні сторони аутстафінгу. Так, серед позитивних вказуються:

- відсутність юридичних проблем зі штатом працівників;
- працівник у будь-якому випадку перебуває в легальних трудових відносинах;

- працівник не втрачає роботу, а переходить на інше підприємство;
- можливість фактичного роботодавця відмовитись від працівника в обхід трудового законодавства, оскільки немає оформлених трудових відносин;
- можливість мати на підприємстві працівника, що не передбачений у штатному розкладі.

При цьому головною перевагою аутстафінгової моделі для підприємства є можливість оперативно збільшувати чи зменшувати фактичну чисельність співробітників компанії, не змінюючи при цьому кількості штатного персоналу [24, с. 75].

У свою чергу, до негативних сторін цієї нетипової форми зайнятості належать:

- 1) негативне ставлення працівника до юридичного роботодавця та колективу компанії;
- 2) можливе ухилення роботодавця від відповідальності;
- 3) соціальна незахищеність працівників;
- 4) незацікавлення працівника в результатах праці на підприємстві фактичного виконання роботи;
- 5) більші витрати фактичного роботодавця на утримання працівника, що включає заробітну плату та оплату послуг посередника;
- 6) складний механізм впливу на працівника;
- 7) проблеми щодо відповідальності працівника за шкоду, завдану підприємству [23, с. 53].

У цілому правове забезпечення (регулювання) нетипових форм зайнятості в Україні порівняно з західними країнами залишається на досить низькому рівні. На сьогодні основним положенням, яке регламентує питання аутстафінгу, є ст. 39 Закону України «Про зайнятість населення», яка, хоча й не містить поняття аутстафінгу, визначає діяльність суб'єктів господарювання, які наймають працівників для подальшого виконання ними роботи в Україні в іншого роботодавця. Вказана діяльність провадиться на підставі дозволу, що

видається Державною службою зайнятості. При цьому слід додати, що Положення про порядок видачі таких дозволів так і не набрало чинності.

Чинне законодавство передбачає, що суб'єкти господарювання – роботодавці, які наймають працівників для подальшого виконання ними роботи в Україні в іншого роботодавця, можуть направляти працівників за умови, якщо це передбачено колективним договором такого роботодавця, а також за наявності згоди первинної профспілкової організації. При цьому суб'єкти господарювання зобов'язані:

- 1) укласти договір з роботодавцем про застосування праці працівника;
- 2) виплачувати працівникові заробітну плату в розмірі, не нижчому, ніж розмір мінімальної заробітної плати, встановленої законом, та заробітної плати, яку отримує працівник у роботодавця за виконання такої ж роботи;
- 3) забезпечувати працівнику час роботи та відпочинку на умовах, визначених для працівників роботодавця, що передбачено умовами колективного договору та правилами внутрішнього трудового розпорядку;
- 4) нараховувати та сплачувати єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування на користь працівника;
- 5) не перешкоджати укладенню трудового договору між працівником та роботодавцем, у якого виконувалися ним роботи [4].

Завдяки недостатній регламентованості нетипових форм зайнятості в законодавстві України, у тому числі й аутстафінгу, постає низка проблем у їх застосуванні на практиці. До прикладу, залишається питанням чи можливе виведення працівника за штат без внесення змін у штатний розклад. Якщо взяти до уваги, що роботодавець має повноваження вносити зміни в штатний розклад і робить це в разі змін в організації виробництва, а також, як показує практика, для отримання податкових пільг після переходу на систему спрощеної системи оподаткування, можна вказати, що чим менший штат на підприємстві, тим вигідніше для роботодавця. Тому виведення за межі штату без змін штатного розкладу є можливим, але не доцільним, адже немає сенсу залишати посаду, при цьому виводячи працівника за межі штату. За таких умов доведеться

шукати нового працівника на вакантну посаду, а також здійснювати оплату праці «позиченого» працівника разом із винагородою посереднику. Звідси, дослідники доходять висновку, що аутстафінг логічно й вигідно застосовувати при скороченні штату працівників [22, с. 54].

Крім цього, становище працівника в системі відносин аутстафінгу залишається достатньо хитким, адже він знаходиться між двома роботодавцями, а тому невідомо до кінця, хто з них нестиме відповідальність у разі заподіяння шкоди працівнику. Працівник не може протидіяти виведенню з штату, часто таке виведення відбувається без його згоди тощо.

Як було зазначено вище, чинне законодавство України регулює лише діяльність із аутсорсингу, тоді як аутстафінг залишається схемою, застосування якої не є законодавчо дозволеним чи, навпаки, забороненим. На практиці багато компаній не розрізняють між собою поняття аутсорсингу та аутстафінгу, часто замінюючи одне одним. Наприклад, компанія-замовник уклала договір аутсорсингу з компанією-виконавцем, однак працівники компанії-виконавця були спеціально підібрані для цієї мети та фактично надають свої послуги на території компанії-замовника, що насправді є аутстафінгом.

Державні органи та органи суду лояльно ставляться до компаній, що надають послуги аутсорсингу. Зокрема, показовими є рішення по справах ІТ компаній, що дозволяють дедалі поширювати практику застосування аутсорсингу українським бізнесом. Що стосується аутстафінгу, минулого року Державна служба України з питань праці активно зацікавилася діяльністю аутстафінгових компаній та націлилася на їхні перевірки. Така реакція є природною, адже будь-яка мінімізація податків, одним із шляхів якої може бути аутстафінг, сприймається держорганами без ентузіазму. Основним захисним механізмом як для аутстафінгової компанії, так і для її клієнтів в такому випадку є уникнення будь-яких ознак фіктивності на всіх етапах процесу, а також кваліфікована юридична підтримка, що дозволяє передбачити та запобігти негативним наслідкам у вигляді адміністративної та кримінальної відповідальності.

За умови укладення юридично правильного договору аутстафінгу ризик визнання трудових відносин між компанією-замовником та працівниками є мінімальним. Сьогодні суди відмовляють у задоволенні позовних вимог про визнання трудових відносин, якщо договором передбачено всі умови, притаманні саме аутстафінгу, оренді персоналу, а не його найму. В рішеннях за позовами про тлумачення змісту договорів аутстафінгу суд доходять висновку, що персонал не перебуває в трудових відносинах із компанією-замовником, якщо договір регулює саме послуги аутстафінгу з урахуванням тих його ознак, що було розглянуто вище.

Підсумовуючи все вищесказане, можна дійти висновку, що такі схеми організації робочого процесу як аутсорсинг та аутстафінг активно використовуються українськими компаніями, ринок пропонує відповідні послуги своїм замовникам, а українські суди тлумачать зміст договорів аутсорсингу та аутстафінгу з огляду на їхній реальний зміст. Для мінімізації юридичних та податкових ризиків, що пов'язані з наймом працівників за трудовим договором, знизити витрати на кадровий та бухгалтерський супровід трудових відносин на підприємстві, буде доцільно розглянути можливість використання схем підбору персоналу через аутсорсинг чи аутстафінг (в залежності від роду бізнесу, бажаних умов та необхідного результату) із залученням спеціалістів, що допоможуть уникнути підводних каменів та дотриматися умов українського законодавства.

З огляду на вищезазначене, вважаємо за доцільне зацентувати увагу на необхідності правової регламентації аутстафінгу. Так, у рамках розробки та обговорення нового Трудового кодексу України слід окремо передбачити розділ, присвячений регулюванню різних форм нетипової зайнятості, серед яких й аутстафінг. Слід врегулювати, в який спосіб договірним шляхом оформити відносини позикової праці, встановити гарантії захисту прав працівника, питання відповідальності посередника, обов'язки суб'єкта господарювання – замовника щодо забезпечення умов праці. Окрім цього, слід встановити обов'язкове ліцензування всіх кадрових агентств.

2.2. Правові проблеми захисту прав споживачів у разі порушення умов договору про надання послуг

У цілому під захистом прав споживачів у правовій науці розуміють систему правових засобів, спрямованих на відновлення і (або) компенсацію порушених прав споживачів. Предметом захисту у відносинах, пов'язаних із захистом прав споживачів, є інтерес щодо забезпечення якості та безпечності продукції та всіх видів послуг і робіт, який може набувати форми різних суб'єктивних прав.

За 2018 рік до Держпродспоживслужби України було подано 7543 скарги споживачів щодо порушень в сфері послуг, із них лише 2937 вирішено на користь споживача. Як вбачається, 4606 звернень не підлягали задоволенню на користь споживачів [42].

З огляду на це, вважаємо за доцільне розглянути правові проблеми порушень прав споживачів в сфері послуг.

Безпосередньо правові основи захисту прав споживачів послуг визначені ст. 10 Закону «Про захист прав споживачів». Остання передбачає низку різноманітних механізмів захисту, що постають свого роду гарантіями для споживача послуг. Розглянемо такі механізми детальніше.

Відповідно до Пленуму Верховного Суду України в постанові «Про судову практику у справах про захист прав споживачів» вказує, що при вирішенні справ про захист прав споживачів суди мають виходити насамперед із положень Закону «Про захист прав споживачів». Споживачем, права якого захищаються на підставі Закону, є лише громадянин (фізична особа), котрий придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб. Закон регулює відносини споживача з підприємством, установою, організацією чи громадянином-підприємцем, які виготовляють та продають товари, виконують роботи і надають послуги, незалежно від форм власності та організаційних форм підприємництва [47].

Споживач послуг має право, перш за все, відмовитися від договору про надання послуг і вимагати відшкодування збитків – якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

Далі споживач має право вимагати розірвання договору й відшкодування збитків – за умови, що в послугі наявні істотні недоліки. При цьому якщо істотні недоліки було виявлено в послугі, наданій з матеріалу споживача, споживач має право вимагати на свій вибір або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків.

У випадку, коли споживач виявив недоліки в наданій послугі, він має право на свій вибір вимагати наступних дій:

- 1) безоплатне усунення недоліків у наданій послугі в розумний строк;
- 2) відповідне зменшення ціни наданої послуги;
- 3) безоплатне виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і 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 [5].

Важливо тут додати, що зазначені вимоги споживача в разі виявлення недоліків наданої послуги можуть бути задоволені, якщо:

- 1) недоліки виявлено під час приймання наданої послуги;
- 2) їх виявлено під час надання послуги;
- 3) якщо їх неможливо було виявити під час приймання наданої послуги – протягом гарантійного чи іншого строку, визначеного договором;
- 4) якщо такий гарантійний чи інший строк не визначено договором чи законодавством, то протягом 2 років із дня прийняття наданої послуги.

Окрім цього, споживачу законодавець надає право призначити виконавцю строк для усунення недоліків наданої послуги, якщо під час її надання стане очевидним, що її не буде надано відповідно до умов договору з вини виконавця.

Якщо ж у визначений строк такі недоліки не будуть усунені виконавцем, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

Також споживач має право на отримання пені від виконавця в разі, якщо останній прострочує надання послуги. Така пеня сплачується за кожен день чи кожную годину прострочення в розмірі 3 % від вартості надаваної послуги. Якщо така вартість не визначена, то виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі 3 % загальної вартості замовлення [5].

За загальним правилом виконавець звільняється від відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у наданих послугах, якщо: 1) він доведе, що останні виникли з вини споживача; 2) внаслідок дії непереборної сили.

На виконавця покладається обов'язок видати споживачеві розрахунковий документ як засвідчення факту надання послуги. Серед інших його обов'язків у рамках ст. 10 Закону «Про захист прав споживачів» визначені:

1) протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли в зв'язку із втратою, псуванням чи пошкодженням речі, яка прийнята ним від споживача для надання послуг;

2) відшкодувати шкоду, завдану життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виконання ним робіт (надання послуг), незалежно від рівня його наукових і технічних знань, що дає змогу виявити їх властивості;

3) одержати від споживача дозвіл на надання послуг, якщо під час надання послуг постає необхідність додаткових робіт чи послуг, які не були передбачені умовами договору; якщо виконавець не повідомив споживача про такі роботи чи послуги, споживач не зобов'язаний оплачувати їх виконання чи надання;

4) негайно повідомити споживача, якщо після укладення договору стане очевидним, що послуги, зважаючи на їх вартість та характеристики або інші

обставини, явно не задовольнятимуть інтереси або вимоги споживача; виконавець також повідомляє споживача, якщо вартість послуг може істотно зрости; в таких випадках споживач має право відмовитися від договору про надання послуг [5].

Таким чином, законодавець визначає значний перелік механізмів захисту прав споживачів за договорами про надання послуг, основними з яких в якості підсумку варто визначити: 1) відмовитися від договору про надання послуг; 2) вимагати розірвання договору про надання послуг; 3) вимагати відшкодування завданої шкоди; 4) призначити виконавцеві строк для усунення недоліків надаваної послуги; 5) вимагати сплати пені за прострочення виконання договору з боку виконавця.

Варто вказати, що найбільш ефективним способом захисту прав споживачів щодо договорів про надання послуг постає судовий. У цьому контексті Верховний Суд України чітко наголошує на необхідності доказування. Так, до фактів, які підлягають доказуванню в справах про захист прав споживачів, відносять: чи мало місце замовлення послуги; чи надавалась інформація про послугу і яка саме; чи мало місце заподіяння шкоди, яка завдана життю, здоров'ю або майну споживача. При цьому тягар доказування факту замовлення послуг покладається на споживача [51].

Нині значна кількість спорів у сфері захисту прав споживачів має місце в сфері надання фінансових послуг. Так, у жовтні 2010 р. Д. звернулася до суду із позовом до ТОВ (фінансова компанія) про визнання частково недійсним кредитного договору та стягнення безпідставно отриманих коштів. Свої вимоги Д. мотивувала тим, що 25 листопада 2008 р. вона уклала з ТОВ споживчий кредитний договір для придбання транспортного засобу строком до 25 листопада 2010 р. За умовами договору була встановлена щомісячна фіксована плата, яка складалася з частини основного боргу, процентів, плати за обслуговування кредиту. Окремі пункти кредитного договору Д. просила визнати несправедливими через порушення ними вимог Закону «Про захист прав споживачів». Скасовуючи ухвалу Вищого спеціалізованого суду України з

розгляду цивільних і кримінальних справ від 22 вересня 2011 р., Верховний Суд України виходив із того, що касаційний суд помилково погодився з висновками суду апеляційної інстанції про відсутність підстав для визнання деяких пунктів спірного кредитного договору недійсними.

Згідно з положеннями Закону «Про захист прав споживачів», до договорів із споживачами про надання споживчого кредиту застосовуються положення цього Закону про несправедливі умови в договорах, зокрема положення, згідно з якими передбачаються зміни в будь-яких витратах за договором, крім відсоткової ставки. Продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договори зі споживачем умови, які є несправедливими. Умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним. Положення, що було визнане недійсним, вважається таким із моменту укладення договору.

Аналіз указаних норм дає підстави для висновку, що несправедливими є положення договору про споживчий кредит, які містять умови про зміни у витратах, зокрема, якщо плата за обслуговування кредиту та плата за дострокове його погашення визначені формулою зі змінними величинами, і це є підставою для визнання таких положень недійсними. Оскільки спірний кредитний договір передбачає плату за обслуговування кредиту та за дострокове погашення кредиту формулою зі змінними величинами, така умова суперечить як Закону «Про захист прав споживачів», так і затвердженому сторонами графіку платежів, згідно з яким боржник повинен сплачувати щомісяця фіксовану суму, де розмір щомісячної плати за обслуговування кредиту на весь період дії договору дорівнює нулю.

Значна кількість спорів стосується також поширених нині туристичних послуг. Так, 23 квітня 2010 р. між особою і ТОВ «К.Т.» було укладено договір, згідно з яким відповідач прийняв на себе зобов'язання надати позивачу

комплекс туристичних послуг, а саме – забезпечити бронювання авіаквитків за маршрутом Донецьк-Дубровник-Донецьк і розміщення в готелі. За пунктами договору саме турагент зобов'язаний забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до розділу 1 цього договору, забезпечити туриста необхідними документами: путівкою, страховим полісом, квитками на авіарейси. У випадку невиконання з вини турагента (туроператора) своїх зобов'язань, передбачених договором, відповідальність турагента (туроператора) перед туристом за цим договором обмежується розміром подвійної плати за вартість туристичного продукту (туристичних послуг).

Відмовляючи у задоволенні позову особи, Ворошиловський районний суд м. Донецька врахував, що ТОВ «К.Т.» є неналежним відповідачем у справі, оскільки діяло як турагент на реалізацію туристичних послуг на підставі договору, укладеного між ТОВ «К.Т.» і ТОВ «К.Т.Ю.» як туроператором, та від імені ТОВ «К.Т.Ю.». Отже, він є представником цього туроператора. Обставин, які б свідчили про наявність винних дій ТОВ «К. Т.» у заподіянні збитків Особі б, суд не встановив, а позов до ТОВ «К.Т. Ю.» не заявлено. Апеляційний суд Донецької області рішенням від 9 березня 2011 р. рішенням суду першої інстанції скасував, позовні вимоги особи задовольнив частково. Своє рішення суд обґрунтував положеннями чинного законодавства, а також врахував той факт, що ані законом, ані договором не розмежована відповідальність туроператора і турагента. У свою чергу, Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ ухвалою від 9 листопада 2011 р. рішенням апеляційного суду Донецької області від 9 березня 2011 р. скасував, а справу направив на новий розгляд до апеляційного суду. Відповідно до висновку Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ, задовольняючи позов, апеляційний суд фактичні обставини справи не встановив і не з'ясував, чи було замовлення турагента на туристичний продукт, на який саме, та чи не надавав турагент частину турпродукту самостійно, та у зв'язку з цим не встановив, за надання якого турпродукту відповідає туроператор, а за яку турагент [51].

Нині проблемний характер мають захист прав споживачів послуг мобільного зв'язку, адже більшість споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку є знеособленими для оператора. Такий абонент не отримує розрахункових документів про спожиті послуги та їх вартість, він не має відомостей про дзвінки, які він здійснював та їх вартість тощо. Зазначена інформація зберігається виключно в оператора послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Оскільки особа споживача таких послуг фактично не ідентифікована, відтак їй практично неможливо отримати доступ до таких відомостей, а відтак отримати дані, що виступили б доказами обставин, які позивач навів у своїй заяві. Дійсно про витребування таких даних можна звернутися до суду із заявою про забезпечення доказів, витребування доказів. Однак, аби домогтися такого рішення від суду знов-таки слід довести, що необхідні дані стосуються саме позивача, а не іншого абонента послуг рухомого (мобільного) зв'язку [46, с. 21].

Окрім цього, складною в питанні щодо забезпечення захисту прав споживачів постає фінансова сфера (надання фінансових послуг). Причини, що призводять до виникнення спорів щодо фінансових послуг, лежать у сфері відповідальності як споживачів (зокрема, недостатня обізнаність з вимогами законодавства щодо укладення договорів; нехтування ознайомленням із правилами надання послуг чи іншими документами, які на доповнення до укладених договорів регулюють відповідні договірні відносини), так і фінансових установ (прояви недобросовісності, зловживання своєю компетентністю у відносинах із громадянами з недостатньою високим рівнем фінансових знань та досвіду; включення несправедливих стосовно споживачів умов до договорів про надання відповідних послуг). Крім цього, існують об'єктивні причини, пов'язані з частими змінами законодавства щодо фінансових послуг, які ускладнюють правозастосування [10, с. 109].

Серед негативних факторів, які порушують права споживачів на ринках фінансових послуг, є такі:

- 1) недостатньою мірою населення володіє базовими основами фінансових знань про свої права та обов'язки як споживачів фінансових послуг;
- 2) контроль за об'єктивністю та достовірністю інформації щодо фінансових послуг недостатній;
- 3) не завжди фінансові послуги установ є якісними, що формує у споживачів негативне ставлення до надавачів таких послуг;
- 4) потребує вдосконалення діяльність на ринках фінансових послуг, що пов'язана з інтересами фізичних осіб;
- 5) не в повній мірі використовується потенціал бюро кредитних історій, які за умови належного нормативно-правового регулювання можуть стати незалежними постачальниками інформації не лише про сумлінність виконання фізичними особами зобов'язань фінансового характеру, а і про фінансовий стан та кредитоспроможність фізичних осіб, тобто виконувати функції, подібні до функцій рейтингових агентств для юридичних осіб;
- 6) потребують удосконалення питання діяльності фінансових посередників як необхідного елемента інфраструктури ринків фінансових послуг;
- 7) конкуренція на ринках фінансових послуг є недостатньою внаслідок відсутності гарантування справедливого ставлення до споживача, що призводить до маніпулювання на таких ринках [25, с. 431].

Наразі найбільш застосовуваним на практиці механізмом захисту прав споживачів фінансових послуг є судовий. Дослідники вказують на значну кількість проблемних питань судової практики вирішення зазначеної категорії спорів, пов'язаних із неправильним застосуванням судами норм матеріального чи процесуального права, а також неоднаковими підходами до вирішення аналогічних справ:

1. Невизнання частиною суддів за споживачами фінансових послуг загального статусу споживача і, як наслідок, незастосування ряду процесуальних гарантій, передбачених законодавством у справах за позовами споживачів (зокрема, невизнання обґрунтованим застосування територіальної

підсудності за вибором споживача, а також заперечення правомірності звільнення споживача від сплати судового збору).

2. Превалювання формального підходу до вирішення спорів; нерозвиненість у вітчизняному судочинстві традицій вирішення спорів шляхом застосування поряд із відповідними правовими нормами загальних засад цивільного законодавства – добросовісності, розумності, справедливості, забезпечення балансу прав та обов'язків сторін договору.

3. Не завжди повний, об'єктивний та глибокий аналіз обставин справи, невикористання процесуальних повноважень зі сприяння учасникам процесу, у першу чергу, споживачам, у зборі (у т.ч. шляхом призначення судових експертиз з питань, що потребують спеціальних знань фахівців) та наданні доказів, що дозволяють встановити істину у справі.

4. Спільними проблемними питаннями для всіх фінансових послуг є:

1) звужене тлумачення судами сфери застосування Закону «Про захист прав споживачів» до договорів про надання фінансових послуг та, як наслідок, відмова у застосуванні гарантій, що випливають із нього;

2) при розгляді спорів щодо визнання недійсними договорів про надання фінансових послуг – не проведення достатньо глибокого аналізу умов договорів на предмет їх відповідності законодавству та загальним засадам захисту прав споживачів; ненадання правової оцінки інформації, з якою був ознайомлений споживач до укладення договору у випадках, коли таке ознайомлення вимагається законом; змішування обставин, які свідчать про недотримання форми та досягнення згоди з усіх істотних умов договору; не завжди правильна кваліфікація послуг як фінансових чи нефінансових та наявності права їх надавати;

3) не завжди правильне та однакове застосування законодавства у спорах про відшкодування моральної шкоди, стягнення неустойки, процентів річних та інфляційних втрат за договорами про надання фінансових послуг;

4) не завжди правильне встановлення закону, який підлягає застосуванню до тих чи інших правовідносин залежно від часу їх існування, з огляду на постійні зміни в законодавстві [10, с. 111].

У зв'язку з цим науковці дійшли висновку про необхідність вести постійну роз'яснювальну, навчальну роботу, покликану допомогти суддівському корпусу поступово змінити інструментарій, з використанням якого здійснюється оцінка доказів та виносяться судові рішення, на такий, що відповідає принципам справедливості, не зловживання правом, переважання суті над формою, за допомогою узагальнення чи аналізу судової практики вищих судових інстанцій надавати суддям відповідні роз'яснення.

У літературі має місце позиція, за якою пропонується створити в якості альтернативи судовому захисту прав споживачів фінансових послуг інститут фінансового омбудсмена, для чого прийняти відповідний закон. Так, вважається за доцільне передбачити функціонування Служби фінансового омбудсмена, що складатиметься із головного омбудсмена та спеціалізованих омбудсменів: зокрема, відповідальних за сферу страхування, інвестиції, пенсійне забезпечення чи кредитні продукти тощо. Служба фінансового омбудсмену повинна мати власний бюджет, незалежний від державного бюджету. Такий бюджет може формуватися за рахунок надавачів фінансових послуг. Для покриття витрат на впровадження інституту фінансового омбудсмену має бути встановлений одноразовий вступний внесок для всіх організацій, що надають фінансові послуги. Після того як інститут фінансового омбудсмену розпочне свою діяльність, усі організації, що надають фінансові послуги, повинні будуть сплачувати річний внесок відповідно до їх частки на ринку [38, с. 107].

Пропонується, щоб фінансовий омбудсмен володів повноваженнями для розгляду будь-яких скарг, що подаються фізичними особами, фізичними особами-підприємцями на будь-яку фінансову установу за умови порушення цією установою їх прав. При цьому скарга, перш за все, має подаватись до організації що надає фінансові послуги. Так, споживач отримує право

звернутись до фінансового омбудсмена лише після того, як він у належному порядку подав скаргу до фінансової установи, але залишився незадоволеним результатами її розгляду фінансовою установою. Крім того, усе листування з організацією, що надає фінансові послуги, має додаватись до скарги, що подається фінансовому омбудсмену. Водночас слід передбачити і випадки, коли скарга не є прийнятною для розгляду фінансовим омбудсменом (судом, третейським судом або іншим органом позасудового вирішення спорів було відкрито провадження по цій же справі тощо).

Отже, нині має місце значна кількість проблем у сфері реалізації захисту прав споживачів при укладенні договорів про надання послуг. Незважаючи на те, що чинне законодавство передбачає певну кількість механізмів захисту, вони на практиці втілюються складно. Судовий захист прав споживачів залишається найбільш дієвим, однак ключова проблема полягає в необхідності надання доказів щодо порушень з боку суб'єктів господарювання, що надають послуги. В якості пропозицій щодо вдосконалення чинного законодавства в сфері захисту прав споживачів послуг ми пропонуємо: забезпечити ідентифікацію споживачів мобільного зв'язку та їх доступ до інформаційної бази; проводити постійну роз'яснювальну, навчальну роботу, покликану допомогти суддівському корпусу поступово змінити інструментарій, з використанням якого здійснюється оцінка доказів та виносяться судові рішення в сфері захисту прав споживачів; проводити постійну роботу щодо покращення якості фінансової обізнаності суспільства й створювати механізми щодо посилення довіри населення до фінансових установ; установити інститут фінансового омбудсмена та його службу, основною функцією яких був би розгляд скарг і вирішення спорів між фізичними особами, фізичними особами-підприємцями та фінансовими установами щодо надаваних ними послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Здійснивши дослідження правового регулювання діяльності суб'єктів господарювання на ринку послуг на підставі викладеного в випускній кваліфікаційній роботі матеріалу можна зробити наступні висновки.

1. Сфера послуг є одна з найбільш розвинених сфер економічної активності суспільства, яка полягає в виробництві й наданні специфічного виду товару – послуги. Незважаючи на різноманітні міжнародні, національні чи наукові підходи до класифікації послуг, ринок послуг постає на сьогодні динамічною, інформаційно-технологічно забезпеченою системою відносин між виробниками й споживачами послуг завдяки специфіці самої послуги, що має тимчасовий характер, споживається в момент надання, нездатність до зберігання й транспортування, гнучкість у виробництві. Найбільша частка на ринку послуг в Україні припадає на будівельні, операції з нерухомим майном, транспортні, інформаційно-комунікаційні та інші послуги.

2. Чинне законодавство України не містить визначення послуги як об'єкта цивільних прав, натомість воно виводиться правовою наукою, яка визначає три основні підходи до її розуміння: як діяльність, як результат діяльності та як діяльність і її результат водночас. В цілому послуга є певним благом, що споживається в момент її надання, і має переважно нематеріальний характер. Базовий перелік договорів про надання послуг міститься в Цивільному Кодексі України, однак також передбачені спеціальні законодавчі й підзаконні акти, що визначають порядок надання певних видів послуг. Окрім цього, в силу активного розвитку сфери послуг на ринку дієвим є принцип свободи договору, за яким можливим є укладення будь-якого договору в сфері надання послуг за умови, що він не суперечить загальним положенням про договори щодо надання послуг, існуючим звичаям, нормам моралі.

3. Правова природа договору про надання послуг полягає в діяльності виконавця на користь замовника щодо надання певної послуги (тобто вчинення певних дій чи здійснення певної діяльності), що споживається в процесі

безпосереднього її надання за умови дотримання якості. За своїми правовими характеристиками договір про надання послуг є двостороннім, реальним чи консенсуальним, строковим, відплатним чи безвідплатним.

4. Надання послуг та організація праці на умовах договору аутстафінгу є поширеним явищем у світовій практиці, проте в українському правовому просторі аутстафінг потребує більш детального правового регулювання, удосконалення процедури отримання дозволів та внесення змін у відповідні акти для усунення розбіжностей, посилення контролю у даній сфері для забезпечення прав працівників. Такі схеми організації робочого процесу як аутсорсинг та аутстафінг активно використовуються українськими компаніями, ринок пропонує відповідні послуги своїм замовникам, а українські суди тлумачать зміст договорів аутсорсингу та аутстафінгу з огляду на їхній реальний зміст. Для мінімізації юридичних та податкових ризиків, що пов'язані з наймом працівників за трудовим договором, знизити витрати на кадровий та бухгалтерський супровід трудових відносин на підприємстві, буде доцільно розглянути можливість використання схем підбору персоналу через аутсорсинг чи аутстафінг (в залежності від роду бізнесу, бажаних умов та необхідного результату) із залученням спеціалістів, що допоможуть уникнути підводних каменів та дотриматися умов українського законодавства.

5. В Україні, незважаючи на законодавче закріплення, не повною мірою реалізуються такі права споживачів у кредитно-фінансових правовідносинах, як право на достовірну інформацію про послугу та умови договору. Споживачі не мають ані достатньої інформації про фінансові послуги, які їм надають, ані необхідних знань, щоб їх зрозуміти. Вони не завжди можуть оцінити рівень ризиків і можливі наслідки набуття додаткових фінансових зобов'язань та порівняти умови надання послуг, що пропонуються різними фінансовими установами. З огляду на це, на законодавчому рівні потрібно визначити права споживачів щодо: отримання достатньої інформації для прийняття поінформованих рішень при купівлі фінансових послуг; не затратних

механізмів захисту від порушень договору про надання фінансових послуг; програм фінансової освіти.

6. Складною в питанні щодо забезпечення захисту прав споживачів постає фінансова сфера (надання фінансових послуг). Причини, що призводять до виникнення спорів щодо фінансових послуг, лежать у сфері відповідальності як споживачів (зокрема, недостатня обізнаність з вимогами законодавства щодо укладення договорів; нехтування ознайомленням із правилами надання послуг чи іншими документами, які на доповнення до укладених договорів регулюють відповідні договірні відносини), так і фінансових установ (прояви недобросовісності, зловживання своєю компетентністю у відносинах із громадянами з недостатньою високим рівнем фінансових знань та досвіду; включення несправедливих стосовно споживачів умов до договорів про надання відповідних послуг). Крім цього, існують об'єктивні причини, пов'язані з частими змінами законодавства щодо фінансових послуг, які ускладнюють правозастосування.

7. Нині проблемний характер мають захист прав споживачів послуг мобільного зв'язку, адже більшість споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку є знеособленими для оператора. Такий абонент не отримує розрахункових документів про спожиті послуги та їх вартість, він не має відомостей про дзвінки, які він здійснював та їх вартість тощо. Зазначена інформація зберігається виключно в оператора послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Оскільки особа споживача таких послуг фактично не ідентифікована, відтак їй практично неможливо отримати доступ до таких відомостей, а відтак отримати дані, що виступили б доказами обставин, які позивач навів у своїй заяві. Дійсно про витребування таких даних можна звернутися до суду із заявою про забезпечення доказів, витребування доказів. Однак, аби домогтися такого рішення від суду знов-таки слід довести, що необхідні дані стосуються саме позивача, а не іншого абонента послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

В якості пропозицій щодо вдосконалення чинного законодавства в сфері договорів про надання послуг ми пропонуємо:

- визначити у Цивільному Кодексі України поняття послуги як об'єкта цивільних прав і предмета договору про надання послуг, визначивши її як благо, що має нематеріальний характер і споживається в процесі її надання;
- у Кодексі законів про працю України слід окремо передбачити розділ, присвячений регулюванню різних форм нетипової зайнятості, серед яких й аутстафінг. У цьому розділі визначити, в який спосіб договірним шляхом оформити відносини позикової праці, встановити гарантії захисту прав працівника, питання відповідальності посередника, обов'язки суб'єкта господарювання – замовника щодо забезпечення умов праці;
- прийняти Закон України «Про установу фінансового омбудсмена» з метою впровадження механізму позасудового вирішення спорів, що виникають у споживачів фінансових послуг із надавачами фінансових послуг, який сприятиме підвищенню довіри до фінансового ринку. Пропонується, щоб фінансовий омбудсмен володів повноваженнями для розгляду будь-яких скарг, що подаються фізичними особами, фізичними особами-підприємцями на будь-яку фінансову установу за умови порушення цією установою їх прав. Споживач має право звернутись до фінансового омбудсмена лише після того, як він у належному порядку подав скаргу до фінансової установи, але залишився незадоволеним результатами її розгляду фінансовою установою. Водночас слід передбачити і випадки, коли скарга не є прийнятною для розгляду фінансовим омбудсменом. Новий механізм не обмежуватиме право споживача звернутися до суду, але матиме ряд переваг у порівнянні із судами: незалежність, справедливість та неупередженість; установа має стати можливістю для звернення споживачів щодо фінансових спорів; прозорість та публічність; компетентність; швидкість та комфорт; пропорційність; доступність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Господарський Кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>. (дата звернення: 10.10.2019 року).
2. Кодекс законів про працю України від 10 грудня 1971 року № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08>. (дата звернення: 11.10.2019 року).
3. Цивільний Кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>. (дата звернення: 10.10.2019 року).
4. Про зайнятість населення: Закон України від 5 липня 2012 року № 5067-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>. (дата звернення: 12.10.2019 року).
5. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. (дата звернення: 15.10.2019 року).
6. Про страхування: Закон України від 7 березня 1996 року № 85/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-вр>. (дата звернення: 17.10.2019 року).
7. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України 12 липня 2001 року № 2664-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>. (дата звернення: 20.10.2019 року).
8. Про телекомунікації: Закон України від 18 листопада 2003 року № 1280-IV. URL: <https://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>. (дата звернення: 10.10.2019 року).
9. Алексеєнко М.Д. Проблеми споживчого кредитування населення банками. *Економіка: теорія та практика*. 2013. № 1. С. 4-10.
10. Аналіз судової практики, пов'язаної із захистом прав споживачів фінансових послуг / авт. кол.: Ю.В. Вітка, В.К. Страхова, Р.Ю. Ханик-Посполітак та ін. К., 2014. 125 с.

11. Антонюк К.В. Визначальні фактори розвитку сучасної міжнародної торгівлі послугами. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип. 6. С. 46-51.
12. Бездітко Д.В. Деякі аспекти послуги в цивільному праві крізь призму договору охорони життя та здоров'я фізичної особи. *Форум права*. 2012. № 2. С. 48-52.
13. Горблянський В.Я. Договір про надання послуг як різновид споживчого договору. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Право*. 2016. Вип. 39. С. 46-49.
14. Гражданское право. В 4-х т. Т. 3 / под ред. Е.А. Суханова. М., 2008. 766 с.
15. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03. К., 2012. 16 с.
16. Дзюнь О.Б. Захист прав споживачів небанківських фінансових послуг в системі державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2014. № 6. С. 159-163.
17. Дудла І.О. Захист прав споживачів: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
18. Єфименко М.М. Перспективні напрямки розвитку законодавства у сфері правового регулювання договору аутсорсингу в Україні. *Актуальні проблеми держави і права*. 2014. Вип. 72. С. 171-176.
19. Зверева О.В. Захист прав споживачів : навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2007. 192 с.
20. Іваненко Л. Правові засади споживчого кредитування. *Вісник КНТЕУ*. 2011. № 1. С. 103-110.
21. Киселев С.В., Шакиров М.М. Содержание, характеристика и классификация телекоммуникационных услуг как объекта исследования. *Вестник Казанского технологического университета*. 2013. № 10. С. 311-316.

22. Князик Ю.М. Стан та перспективи розвитку ринку послуг в Україні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку.* 2013. № 767. С. 309-316.
23. Когут О.О. Аутстафінг, аутсорсинг, лізинг персоналу: співвідношення понять та проблеми правового регулювання. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Юридичні науки.* 2015. Вип. 2. С. 51-55.
24. Козак К.Б., Мироненко Б.В. Специфіка застосування інструментів аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу в системі управління персоналом. *Економіка харчової промисловості.* 2019. Вип. 1. С. 73-79.
25. Латковська Т. Підвищення рівня фінансової грамотності та фінансової освіти – виклик сучасності. *Наукові праці НУ ОЮА.* 2013. Т. 13. С. 429-438.
26. Лустюк Н.В., Новінова Т.М. Економічна сутність послуги та критерії, що визначають її сутність. URL: www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/prvse/2010/21.pdf (дата звернення: 03.10.2019)
27. Масляєва К. В. Господарсько-правове забезпечення функціонування ринку фінансових послуг в Україні: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.04. Х., 2009. 20 с.
28. Матвійчук Н.М. Аутстафінг: стан та проблеми впровадження в Україні. *Інноваційна економіка.* 2015. № 5. С. 33-37.
29. Мельник А. Підприємництво на національному та регіональних ринках послуг України: сучасні тенденції та фактори розвитку. *Вісник ТНЕУ.* 2016. № 1. С. 7-21.
30. Мельник Т.М., Пугачевська К.С. Розвиток сфери послуг в економіці України. *Бізнесінформ.* 2018. № 1. С. 213-220.
31. Мілаш В. Правове регулювання договірних відносин із надання послуг за сучасних ринкових умов. *Вісник Національної академії правових наук України.* 2013. № 2. С. 174-184.

32. Наконечна Т.В. Послуга як специфічний вид продукції, її роль у сучасній економіці. URL: www.nbuv.gov.ua/portal/natural/Vnulp/2008/69.pdf (дата звернення: 03.10.2019)
33. Накушнова Е.В. Специфика правового регулирования договоров возмездного оказания услуг. *Современное право*. 2007. № 10. С. 13-16.
34. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис. ... канд. юрид. наук; спец.: 12.00.03. К., 2006. 18 с.
35. Пальчук О. Значення та роль світової торгівлі послугами в сучасній економіці. *Дослідження міжнародної економіки*: зб. наук. праць. 2011. № 1. С. 72-78.
36. Панченко М.І. Цивільне право України: Навч. посіб. К.: Знання, 2005. 583 с.
37. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : автореф. дис. канд. юрид. наук; спец.: 12.00.03. Одеса, 2007. 21 с.
38. Пінчук А.П., Міокова Н.В. Фінансовий омбудсмен як невід'ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг. *Економіка та держава*. 2013. № 1. С. 104-107.
39. Погребняк В.Я. Місце договору споживчого кредитування у системі цивільно-правових договорів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Право*. 2015. Вип. 35. С. 15-18.
40. Проект Трудового Кодексу України від 29.08.2019 року № 0955. URL: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=66555 (дата звернення: 13.10.2019)
41. Проскура К.П. Окремі аспекти проблеми захисту прав споживачів фінансових послуг. *ScienceRise*. 2015. № 3. С. 88-94.
41. Пугачевська К.С. Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Економіка і менеджмент*. 2016. Вип. 18. С. 52-55.

42. Результати діяльності Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів у 2018 році. URL: <http://www.consumer.gov.ua/Pictures/Files/Editor/document/%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%B8%20%D0%94%D0%9F%D0%A1%D0%A1/%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%20%D0%93%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D0%94%D0%9F%D0%A1%D0%A1%20%D0%B7%D0%B0%202018.pdf>

43. Різник В.В. Перспективи використання аутстафінгу в управлінні проектами. *Молодий вчений*. 2016. № 1. С. 142-146.

44. Рябова Т.А., Рябов І.Б. Особливості маркетингу в сфері послуг. *Приазовський економічний вісник*. 2018. Вип. 3. С. 78-81.

45. Рябченко Ю.Ю. Види позовів у захист прав споживачів. *Форум права*. 2008. № 1. С. 363-367.

46. Самбор М.А. Особливості судового способу захисту прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку за цивільним процесуальним законодавством України. *Юридична наука*. 2013. № 5. С. 14-25.

47. Сич Є.М., Ільчук В.П., Гавриленко Н.І. Ринок фінансових послуг: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 428 с.

48. Сіренко С.О., Мережко Н.В., Тернова А.С. Особливості діяльності підприємств сфери послуг в ринковому середовищі України. *Інтелект XXI*. 2017. № 5. С. 68-72.

49. Слободян О. Правові засади захисту прав споживачів фінансових послуг. *Юридична Україна*. 2013. № 11. С. 43-48.

50. Степанов Д. Обязательство по оказанию услуг и его объект. *Хозяйство и право*. 2004. № 5. 48 с.

51. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009-2012 рр.): Верховний Суд України від 01.02.2013 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13> (дата звернення: 13.10.2019)

52. Телестакова А.А. Договір про надання послуг у сучасному цивільному праві. *Наше право*. 2010. № 3. С. 125-128.

53. Телестакова А.А. Послуги та договір про надання послуг у радянському цивільному праві. *Європейські перспективи*. 2010. № 2. С. 86-89.

54. Трошина Т. Нетипові форми зайнятості: ризики для працівників та необхідність правового регулювання. URL: http://nspp-lugansk.ucoz.ua/publ/netipovi_formi_zajnjatosti_riziki_dlja_pracivnikiv_ta_neobkhi_dnist_pravovogo_reguljuvannja/1-1-0-20 (дата звернення: 03.10.2019)

55. Федоронько Н.І., Ковальчук Н.О. Особливості сучасного становища ринку послуг України. *Молодий вчений*. 2017. № 3. С. 871-874.

56. Цивільне право України. Договірні та недоговірні зобов'язання / за заг. ред. С.С. Бичкової. К.: КНТ, 2006. 498 с.

57. Цивільне право : підручник : у 2 т. Т. 2 / В.І. Борисова (кер. авт. кол.), Л.М. Баранова, Т.І. Бегова та ін.; за ред. В.І. Борисової, І.В. Спасибо-Фатєєвої, В.Л. Яроцького. Х. : Право, 2011. 816 с.

58. Чорноморець Г. Нестандартні форми залучення персоналу. *Праця і закон*. 2012. № 7. С. 12-14.

59. Шаблова Е.Г. К вопросу о предмете договора возмездного оказания услуг. *Вестник УГТУ-УПИ. Экономика и право*. 2008. № 2. С. 146-153.

60. Шнайдерман М.Ю. Правове регулювання аутстафінгу в Україні. URL: <http://dspace.onu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/24203/1/48-50.pdf> (дата звернення: 10.10.2019)

61. Ярошевська Г.М. Договір про надання юридичних послуг: особливості та правові моделі. URL: www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/vkhnuvs/55.pdf (дата звернення: 03.10.2019)