



ГОСПОДАРСЬКЕ ПРАВО; ГОСПОДАРСЬКО-ПРОЦЕСУАЛЬНЕ ПРАВО

В. В. Рєзнікова

кандидат юридичних наук,
доцент кафедри трудового, земельного,
екологічного, аграрного та господарського права
Хмельницького університету управління та права

УДК 338.46:658.64

ПОСЛУГА ТА СУМІЖНІ ПРАВОВІ КАТЕГОРІЇ

Статтю присвячено дослідженню питань співвідношення понять "послуга" та "роботи", "договір про надання послуг" та "договір підряду", а також "послуга" та "обслуговування". Проведено систематизацію послуг за різноманітними критеріями.

Статтю посвячено исследованию вопросов соотношения понятий "услуга" и "работы", "договор о предоставлении услуг" и "подрядный договор", а также "услуга" и "обслуживание". Проведено систематизацию услуг по разнообразным критериям.

The article is devoted to investigation of issues of correlation of such notions as "service" and "works", "rendering service agreement" and "contractor's agreement" as well as "service" and "maintenance". Services systemized by different categories.

У вітчизняній сфері господарювання, як і у всьому світі, роль сфери послуг постійно зростає. Збільшується кількість послуг, їх якість та різноманітність, зростає кількість комерційно—посередницьких структур, які забезпечують багатогранні. В сучасних умовах трансформації перехідної економіки України, становлення на її теренах економіко—правових засад ринкового господарювання, вивченню сектора послуг в сфері господарювання України, дослідженню сутності послуг все більше увагу приділяють науковці. У наукових працях з'ясовується економічна та правова природа послуг, уточнюються трактування цієї категорії та роль посередництва в цій сфері, визначення поняття посередницької послуги, як особливого різновиду послуг. Теоретичний аналіз визначення сутності послуги як економіко—правової категорії свідчить про те, що існують різні думки щодо визначення терміна "послуга" та розуміння її сутності. Існуючі концепції щодо розуміння сутності послуг, можна звести до наступного переліку:

- 1) визначення сутності послуги через діяльність (дію);
- 2) визначення послуги як результату діяльності;
- 3) як компромісна між першими двома, — концепція, за якою сутність послуги виводиться через сукупність (нерозривну єдність) діяльності та її результату;
- 4) визначення сутності послуги як діяльності, що не має уречевленого результату;
- 5) визначення сутності послуги через співвідношення "робіт" та "послуг", яке в свою чергу проводиться через відсутність уречевленого результату як основну ознаку послуги;
- 6) аналіз сутності послуг як різновиду благ, через аналіз сутності блага;
- 7) визначення сутності послуги через категорію "функції";
- 8) розкриття сутності послуги через поняття економічних відносин та/або правовідносин;
- 9) визначення сутності послуги через тлумачення її як зміни в стані інституціональної одиниці.

Дослідження послуги як юридичної конструкції свідчить, — в економіці, як у



цивільному, так і у господарському праві не склалося єдиного підходу до розуміння її сутності. Цей факт зумовлений передусім тим, що термін “послуга” використовується у різних значеннях, а тому має різне змістове навантаження.

Об’єктивно зумовленою в межах даної публікації видається потреба в здійсненні аналізу поняття “послуга” як економіко—правової категорії, співвідношення понять “послуга” та “роботи”, “договір про надання послуг” та “договір підряду”, співвідношення понять “послуга” та “обслуговування”, проведення систематизації послуг.

Постановці та розгляду певних аспектів окресленої проблематики приділили увагу у своїх наукових працях такі вчені, як: О. Іоффе, С. Ємельянчик, А. Кабалкін, Ю. Калмиков, Ю. Коваленко, Ю. Космін, О. Красавчиков, М. Кротов, В. Луць, А. Михайлов, І. Новіцький, В. Приходько, А. Румянцев, Д. Степанов, С. Шаблова, А. Шерстобитов, Е. Шешенін та ін.

Співвідношення понять “послуга” та “роботи”, “договір про надання послуг” та “договір підряду”. Послуги відрізняються від робіт, хоч ця різниця і є відносно чіткою. Як підкреслює Ю. П. Космін, зобов’язання про виконання робіт різняться від зобов’язань про надання послуг тим, що в зобов’язанням по виконанню робіт на одного з контрагентів покладається обов’язок виконати роботу, яка б завершувалась досягненням певного матеріального результату, а в зобов’язаннях про надання послуг діяльність контрагента спрямована на вчинення юридичних і фактичних дій, які безпосередньо не породжують матеріальних наслідків або зовсім не повинні завершуватися матеріальними наслідками [1, с. 265]. Корисний ефект від діяльності з надання послуг не виступає у вигляді певного осяжного матеріального результату, як це має місце при виконанні роботи (наприклад, за договором підряду), а полягає в самому процесі надання послуги [2, с. 171]. Крім того, особливістю послуги є збіг у часі та просторі процесів виробництва, реалізації та витрачання її споживчої вартості [3, с. 758]. Тобто споживання послуги має місце в процесі її надання, на відміну від роботи, споживання результатів якої завжди не збігається з часом її надання [4, с. 472].

Отже, відносини підрядного типу, тобто відносини, пов’язані з виконанням робіт, завжди спрямовані на створення економічного результату, віддільного від процесу роботи та вираженого в матеріальній формі. Згідно із ч. 2 ст. 837 ЦКУ договір підряду може укладатися на виготовлення, обробку, переробку, ремонт речі або на виконання іншої роботи з передачею її результату замовникові. У договорі про надання послуг посилення на результат відсутнє, його предметом вважається саме діяльність, благо, яке не має матеріального змісту, а тому є невіддільним від діяльності. Відповідно до ч. 1 ст. 901 ЦКУ за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов’язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності. Таким чином, основний критерій відмінності роботи від послуги, на який найчастіше звертається увага в юридичній літературі, — майновий результат роботи і відсутність такого у послуги. В літературі відмічаються різні підходи до констатації відсутності у послуги майнового результату:

- 1) послуга не призводить до задоволення будь—чим;
- 2) послуга не має такого результату, що упредметнюється;
- 3) послуга не має матеріального результату, матеріального вираження.

Відзначимо, що такий вислів, як “відсутність упредметненого результату” є досить умовним, оскільки не можна провести розмежування між “упредметненим результатом” та “результатом у нематеріальній формі”. При цьому, на думку А. Е. Шерстобитова, протиставлення понять “послуга” та “робота” не повинно бути різким, оскільки розмежування робіт і послуг — не самоціль, послугою є дія, що надає допомогу, користь замовникові, а роботою — застосування праці виконавця, будь—яка справа. Кожна справа, як зазначає автор, стає об’єктом зобов’язання тоді, коли виражається у роботі, а робота — коли вона набуває форму надання послуги [5, с. 10]. Водночас деякі законодавчі акти зміщують категорії робіт та послуг, не надаючи належного значення різниці у їх природі. Так, наприклад, Закон України від 01.07.2004 р. “Про транспортно—експедиторську діяльність” визначає транспортно—експедиторські послуги як роботи, що безпосередньо пов’язані з організацією та забезпеченням перевезень експортного, імпортного, транзитного або іншого вантажу за договором транспортного експедирування [6].

З огляду на викладене видається можливим здійснити відокремлення договорів про надання посередницьких послуг від договорів про виконання робіт (договорів підряду) за наступними критеріями:



1) предмет договору підряду є завжди індивідуалізованим, тобто являє собою упредметнений (матеріалізований) результат зусиль (робіт) підрядника. Робота за наслідками виконання договору підряду не являє собою матеріальної цінності поза межами матеріального предмету, в якому вона втілена. Результат роботи підрядника виражається в тій чи іншій матеріальній формі. Основним результатом при наданні посередницьких послуг є результат нематеріального характеру, який не втілюється у жодну з матеріальних форм, однак, попри відсутність матеріальної форми, має економічну цінність та корисний ефект для замовника такої послуги. Корисний ефект від діяльності з надання посередницьких послуг не виступає у вигляді певного осяжного матеріального результату, як це має місце при виконанні роботи за договором підряду, а полягає в самому процесі надання послуги;

2) виконуючи взяти на себе роботу за договором підряду, підрядник зберігає повну самостійність, яка виражається в тому, що він сам організовує свою роботу, визначає способи її виконання, черговість виконання окремих операцій. Водночас за договором підрядного типу підрядник зобов'язаний керуватися підрядним завданням, кошторисом виконання робіт, поетапним планом та/або календарним графіком виконання робіт за виконанням котрих замовник має право здійснювати контроль і може давати вказівки, що є обов'язковими до виконання підрядником, в тому числі щодо способу виконання робіт. Щодо договорів про надання посередницьких послуг зокрема, як і договорів про надання послуг взагалі, чинним законодавством не передбачений контроль з боку замовника за процесом надання йому послуги виконавцем, хоча він і є можливим за наявності згоди сторін, вираженої в конкретних умовах договору. За договором підряду підрядник не позбавлений права залучати до виконання робіт субпідрядників, а виконавець повинен надати послугу особисто, що стосується не тільки фізичних осіб — підприємців, а й юридичних осіб (щоправда вони можуть використовувати в процесі надання послуги працю своїх найманих працівників);

3) логічним та юридичним завершенням договору підряду є підписання сторонами акту приймання—передачі виконання робіт, і ця процедура, на відміну від договору про надання посередницьких послуг, також врегульована чинним законодавством. За договором підряду кінцевою метою замовника є отримання упредметненого результату і саме цей результат є таким, що підлягає до оплати. За договором про надання посередницьких послуг матеріальний результат діяльності (дії) є відсутнім, а відповідно оплачуватися повинна послуга як така, внаслідок чого в юридичній літературі така стадія, як здача — приймання послуги за результатами її надання виконавцем замовнику не виділяється, хоч це і не виключає можливості підписання сторонами посередницького договору акту приймання—передачі наданих послуг;

4) споживання посередницької послуги має місце в процесі її надання, на відміну від роботи, споживання результатів якої зазвичай не збігається з часом її надання. Про це, зокрема йдеться в ч. 1 ст. 901 ЦК України, згідно з якою споживається послуга в процесі здійснення певної дії або певної діяльності. Отже специфіка посередницької послуги, як і послуги взагалі, полягає в тому, що послуга не нагромаджується, не транспортується, не існує окремо від виконавця послуги і споживається в основному в момент її надання. Водночас, відзначимо, що чинне законодавство не дає визначення терміну “споживання послуги”, всупереч тому, що в цілях оподаткування визначення місця споживання послуги має принципове значення, оскільки впливає на правильність визначення наявності або відсутності об'єкта і бази оподаткування. Так, зміст норм п. 2.2, п.п. 3.1.2, п.п. 3.1.3, п.п. 6.2.2, п.п. “а” п. 8.1 Закону України від 03.04.1997 р. “Про податок на додану вартість” [7] свідчить про те, порядок оподаткування поставки послуг залежить від місця їх споживання. Тому в юридичній літературі подекуди пропонується під “споживанням послуги” розуміти задоволення замовником своїх потреб внаслідок безпосередньої взаємодії з виконавцем (постачальником) послуги, яке виявляється у корисному ефекті — особливій споживчій вартості [8]. Водночас “місце споживання послуги” не слід ототожнювати з “місцем підписання акту приймання—передачі наданих послуг”, якщо такий мав місце, а також “місцем отримання доходу виконавцем посередницької послуги”.

¹ Відповідно до Закону України від 03.04.1997 р. “Про податок на додану вартість”, *поставка послуг* — це будь-які операції цивільно-правового характеру з виконання робіт, надання послуг, надання права на користування або розпорядження товарами, у тому числі нематеріальними активами, а також з поставки будь-яких інших, ніж товари, об'єктів власності за компенсацією, а також операції з безоплатного виконання робіт, надання послуг. *Поставка послуг*, зокрема, виключає надання права на користування або розпорядження товарами у межах договорів оренди (лізингу), поставки, лізингування або інші способи передачі права на патент, авторське право, торговий знак, інші об'єкти права інтелектуальної, в тому числі промислової, власності (п. 1.4 ст. 1).



Співвідношення понять “послуга” та “обслуговування”. В літературних джерелах, що для повного аналізу категорії послуги слід окремо аналізувати сам процес її створення та результат (благо, корисний ефект та ін.). Перша сторона явища (процес праці) виражається в категорії “обслуговування”, друга сторона (продукт праці) — категорії “послуга” [9, с. 46-47]. У зв’язку з цим постає питання про дослідження співвідношення понять “послуга” та “обслуговування”.

Розуміння послуг як діяльності, спрямованої на задоволення потреб, є заснованим на застосованому в економічній науці широкому розумінні послуг як виду господарської діяльності, що не відноситься до промислового виробництва та сільського господарства. В економічній науці радянського періоду до послуг відносили лише ті види діяльності, котрі були спрямовані на задоволення потреб їх безпосередніх споживачів (передусім населення). Вони й склали, так звану, сферу послуг чи сферу обслуговування. Відповідно в юридичній літературі того періоду дослідження послуг зводилося до проблем правового регулювання сфери обслуговування населення [10, с. 29-42]. Посередницькі послуги, відповідно, дослідженню не підлягали. Разом з тим, питання про співвідношення економічних понять “сфера послуг” та “сфера обслуговування”, а відповідно правових понять, — “послуги” і “обслуговування”, не знайшли свого однозначного вирішення.

За визначенням Н. А. Барінова, сфера послуг — це сфера, де виробляють послуги, а сфера обслуговування — це сфера, де, окрім виробництва здійснюється також доведення вироблених послуг до споживача, де задовольняються потреби споживачів у послугах [11, с. 36]. Однак дане визначення не відповідає уявленню, що традиційно панують у сучасній економіці — правовій науці. Так, у якості однієї з ознак послуги вказується на нерозаривність процесів її вироблення та споживання.

У якості синонімів використовували поняття “послуги” та “обслуговування” А. Ю. Кабалкін, Е. А. Суханов, А. Е. Шерстобитов та ін. Так, А. Е. Шерстобитовим було розроблено концепцію договору на обслуговування як самостійного договірної типу нарівні із загальною та господарськими договорами. У якості істотних ознак договору на обслуговування виділялись: плановий характер діяльності, спеціальна правосуб’єктність, переддоговірні зобов’язання (щодо інформування споживачів про властивості товарів та послуг), організація обслуговування, якість обслуговування як кінцевої договірний результат [12, с. 17-22]. Допускав існування специфічного вторинного структурного утворення, яке умовно можна назвати зобов’язанням (договором) на обслуговування. Автор вважав, що зобов’язання з надання послуг не може бути самостійним видом цивільно-правового зобов’язання, оскільки в умовах ринку побудова єдиного економічного та правового простору стирає межі між зобов’язаннями які раніше виділялись на базі різноманітних економічних законів (що визначало найбільш суттєві відмінності в характері їх правового регулювання), на відміну від загально цивільних, господарських зобов’язань [13; 14, с. 30-42].

Проти отождолення понять “послуга” та “обслуговування” висловлюється Е. Д. Шешенін, вказуючи на те, що послуги виступають у якості предмету договору про надання послуг, в той час як теоретична конструкція договору обслуговування охоплює різні види цивільно-правових договорів, що відрізняються один від одного за предметом договору [15, с. 45-47; 16, с. 32-33]. Існує і позиція, за якою терміном “обслуговування” охоплюється не лише надання послуг, а й підрядна діяльність. Іншими словами, “обслуговування” розглядається як поняття більш широке ніж “надання послуг”. Розрізнення зобов’язання з обслуговування від зобов’язань з надання послуг і М. В. Кротов, стверджуючи, що зобов’язання з обслуговування громадян виникають між спеціалізованими організаціями та громадянами, а зобов’язання з надання послуг між будь-якими суб’єктами. Оскільки зобов’язання з обслуговування являє собою вторинне утворення, то зобов’язання з надання послуг, укладене між спеціалізованою організацією та громадянином, буде виступати як один з різновидів зобов’язання з обслуговування [17, с. 53-61].

Слід відзначити, що концепція договору обслуговування, так і залишилась теоретичною, не отримавши свого законодавчого закріплення. Тим не менш, термін “обслуговування” набув широкого застосування в нормах чинного законодавства України, і, водночас, він не має легального визначення.

Таким чином, визначення співвідношення понять “послуги” та “обслуговування” видається ускладненим, передусім внаслідок недостатньої доктринальної розробки поняття “обслуговування”. Присвячені цьому поняттю дослідження відносяться



переважно до радянського періоду. Саме цим зумовлюється потреба виявлення змісту категорії “обслуговування” в умовах ринкової економіки з врахуванням вимог чинного законодавства України.

Зазвичай, під обслуговуванням розуміють господарську діяльність, спрямовану на задоволення потреб споживачів. Для опосередкування цієї господарської діяльності пропонується використовувати різноманітні правові форми з обслуговування споживачів, не обмежуючись договорами підряду, договорами про оплатне надання послуг, оскільки пропонується до них відносити договори прокату, роздрібної купівлі—продажу, а також непоіменовані договори. Водночас надто широка трактовкою поняття обслуговування “розмиває” його, позбавляє конкретності, визначеності. Оскільки будь—яке договірне зобов’язання в кінцевому рахунку є спрямованим на задоволення потреб та інтересів кредитора.

Систематизація послуг. Багатогранність підходів до визначення поняття послуги зумовлює наявність різних підходів щодо їх систематизації.

Так, відповідно до принципів міжнародного стандарту Системи національних рахунків (СНР), прийнятого у 1993 р. міжнародними організаціями (Комісією Європейського співтовариства, Міжнародним валютним фондом (МВФ), Організацією економічного співтовариства та розвитку, Організацією Об’єднаних Націй, Світовим банком) економічна діяльність в Україні стала відображатися шляхом складання національних рахунків. В економіці України виділяють п’ять інституційних секторів:

1) нефінансові корпорації, що виробляють товари та послуги (це переважно промислові підприємства, що використовують такі фактори виробництва, як земля, робоча сила, капітал з метою збільшення обсягів випуску товарів і надання послуг та максимізації прибутку);

2) фінансові корпорації, що надають фінансові, кредитні, страхові послуги (сюди відносяться комерційні інституційні одиниці, що спеціалізуються на фінансово—посередницькій діяльності);

3) сектор загального державного управління, до якого належать органи управління центрального та місцевого рівнів, некомерційні бюджетні організації, державні цільові та позабюджетні фонди;

4) домашні господарства (цей сектор об’єднує фізичних осіб як споживачів, а деяких випадках як суб’єктів некорпоративної виробничої діяльності);

5) некомерційні організації, що обслуговують домашні господарства [18, с. 63—64].

Послуги складають шість груп (4—9 категорії офіційної класифікації товарів міжнародної торгівлі):

1) комунальні послуги та будівництво;

2) оптова і роздрібна торгівля, ресторани і готелі, туристичні бази і кемпінги;

3) транспортування, збереження і зв’язок, фінансове посередництво;

4) оборона та обов’язкові соціальні послуги;

5) освіта, охорона здоров’я та суспільні роботи;

6) інші комунальні, соціальні та особистісні послуги.

До особливого виду послуг, що включаються до міжнародного обміну, відносять також інформаційні та консалтингові послуги [19].

В аналітичних цілях величезне розмаїття послуг зазвичай групують за різноманітними ознаками. У Світовому банку, наприклад, прийнятий розширений підхід до послуг, у число яких включається і рух прибутку. Так, послуги поділяються на:

1) факторні - платєжі (фінансові послуги), що виникають у зв’язку з міжнародним рухом факторів виробництва, перш за все капіталу та робочої сили;

2) нефакторні — транспорт, подорожі та інші нефінансові послуги.

Цей розподіл є особливо важливим для обговорення проблем регулювання міжнародної торгівлі послугами в рамках СОТ, що концентруються переважно на нефакторних послугах.

В системі національних рахунків послуги, як вид економічної (господарської) діяльності поділені на чотири категорії:

1) споживчі;

2) соціальні;

3) виробничі;

4) розподільчі (посередницькі послуги за наведеною класифікацією відносяться до останньої категорії).



За функціональним призначенням послуги поділяють на матеріальні та соціально—культурні. При цьому термін “матеріальна послуга” розкривається як послуга по задоволенню матеріально—побутових та матеріально—споживчих потреб споживача. Матеріальні послуги забезпечують відновлення (зміну, збереження) споживчих властивостей товарів (продукції, виробів) або виготовлення нових за замовленнями споживачів, а також переміщення вантажів та людей, створення умов для споживання. Під соціально—культурними послугами розуміють послуги із задоволення духовних, інтелектуальних потреб, а також послуги з підтримання нормальної життєдіяльності. Соціально—культурні послуги забезпечують підтримання та відновлення здоров'я, духовного та фізичного розвитку особистості, підвищення професійної майстерності. Водночас, надається що наведена класифікація є прийнятною лише щодо послуг, які надаються населенню, носить вузькоспеціалізований характер та не може бути застосована до сфери господарювання, в т. ч. виробничої діяльності.

На протипагу функціональному підходу, існує більш загальна класифікація послуг, аналогічна до класифікації товарів в Міжнародних стандартах торгівельної класифікації ООН. За вказаною класифікацією у якості основного критерія застосовується ступінь обробки послуги. Відповідно щодо послуг “ступінь обробки” визначається кількістю знань виконавця: чим вища кваліфікація особи, що надає послугу, тим вищою є ступінь обробки послуги. Послуги, відповідно до ступеню обробки поділяються на: первинні (primary); проміжні (intermediate) та кінцеві (final). Під первинними послугами розуміється некваліфікована праця безпосереднього виконавця послуги, яка існує практично в кожному виді господарської діяльності. Тому термін “послуги” в даному випадку застосовується із значною мірою умовності. На відміну від первинних послуг, проміжні послуги, окрім праці їх безпосереднього виконавця, включають в себе ще й такі виробничі фактори, як людський та фізичний капітал. Вони є результатом комплексної діяльності, що включає в себе збір та передачу даних, а також їх найпростішу організацію та структурування в те, що йменується інформацією. Інформація, в свою чергу, є “сировиною” для кінцевого сервісного продукту. Однак, наврайд чи цю класифікацію можна назвати вдалою. Оскільки вона передбачає застосування таких категорій, як: “знання”, “інформація”, формалізація яких є надто ускладненою.

Існує також позиція за якою надання послуг у більшості випадків відбувається одночасно з продажем товару або здійсненням інвестицій. Тому, відповідно до засобів доставки послуг споживачу, послуги поділяють на:

- 1) послуги, пов'язані з інвестиціями (банківські, готельні, фахові послуги);
- 2) послуги, пов'язані з торгівлею (транспорт, страхування);
- 3) послуги пов'язані одночасно з інвестиціями і торгівлею (зв'язок, будівництво, комп'ютерні та інформаційні послуги, рекреаційні та культурні послуги).

Всі послуги прийнято також поділяти на дві частини:

- 1) послуги, призначені для виробничого споживання галузями сфер виробництва матеріальних благ;
- 2) послуги, що виробляються для невиробничого споживання, тобто для кінцевих споживачів — споживчі послуги.

У сфері послуг розмежовують також дві підсистеми:

- 1) ринкові послуги, які продаються комерційно—посередницькими організаціями, та
- 2) неринкові.

Відповідно до рекомендацій ООН в міжнародній практиці під ринковими послугами розуміють послуги, призначені для реалізації або реалізовані за економічно значущими цінами. Неринковими послугами вважають послуги, які надаються державними установами та організаціями, а також некомерційними організаціями безоплатно або на пільгових умовах. Ці організації та установи надають послуги за цінами, що не мають економічного значення і вартість цих послуг як у виробничстві, так і у споживанні оцінюється за собівартістю.

За критерієм відчутності послуг існує їх поділ на три класи: пов'язані з товарами; засновані на використанні обладнання; засновані на праці людини. Послуги, пов'язані з товарами виконують допоміжну роль: гарантійне обслуговування, ремонт, профілактика. До послуг, що засновані на використанні обладнання, відносять ті послуги, для надання яких є необхідним використання обладнання: повністю автоматизовані; кваліфікована праця; некваліфікована праця. Послуги, засновані на праці людини, більшою мірою залежать від діяльності людини, ніж від роботи обладнання. Вони включають в себе



некваліфіковану працю, кваліфіковану працю, послуги спеціалістів.

У якості критерію класифікації послуг виступає і послугоотримувач. Залежно від його статусу виділяють послуги особисті та господарські. Надання особистих послуг є спрямованим на задоволення потреб населення, а господарських — на задоволення потреб юридичним та фізичним осіб, що є суб'єктами господарювання, тоді і оскільки це необхідно їм у зв'язку із здійсненням господарської діяльності.

Неоднозначним є поділ послуг за критерієм оплатності на: оплатні та безоплатні. Так, оплатними іменують послуги, що оплачуються безпосередньо споживачем. А безоплатні послуги оплачуються їх безпосереднім споживачем опосередковано. Однак безоплатність послуги для споживача є лише видимою, оскільки послугу завжди хтось оплачує: або держава, або якась організація, або ж оплата послуги закладається у витрати (собівартість) та ціну товару. Відповідно, при отриманні "безоплатної" послуги безпосередній споживач оплачує її опосередковано через податки, доплату до основної заробітної платні, ціни на основний товар чи послугу. Слід зазначити, що наведена класифікація видається некоректною її критикам з точки зору економічної теорії, оскільки в дійсності безоплатних послуг у економіці не буває з тієї простої причини, що на їх надання витрачаються ресурси і будь-яка діяльність вимагає витрат на попередню професійну підготовку працівника.

Послуги поділяють також на основні та додаткові. Основні послуги — це послуги, які призначені задовольняти основні потреби, а додаткові — другорядні потреби. До останніх можна віднести, зокрема, після продажні послуги (їх також іменують супутніми, сервісними). Виділення додаткових послуг покликане більш чітко окреслити сферу послуг, оскільки дослідження сучасної сфери послуг вимагає передусім відокремлення галузей, що відносяться до цієї сфери, від сервісних компонентів, що мають місце і у всіх інших галузях та сферах.

У вітчизняній економічній та науці традиційним можна назвати поділ послуг на матеріальні та нематеріальні [20, с. 538; 21, с. 82; 11, с. 14; 12, с. 17; 22, с. 40]. Теоретичною основою такої класифікації є вислів К. Маркса про два типи послуг, — відомого роду послуги, іншими словами споживчі вартості, які являють собою результат певних видів діяльності чи праці, втілюються в товарах, інші ж послуги, навпаки, не залишають відчутних, матеріальних результатів, існуючих окремо від виконавців цих послуг, результат їхній не придатним до продажу товаром [23, с. 189-190]. У якості критерію для даної класифікації використовується результат, що може бути як відчутним, будучи втіленим в матеріальному предметі, товарі, так і невідчутним.

Водночас сучасні автори, при поділі послуг на матеріальні та нематеріальні, вказують не лише на результати, але й на об'єкти послуг, тобто на кого чи на що спрямована діяльність з надання послуг послугонадавачем. При цьому, як правило відзначається, що об'єктами матеріальних послуг є предмети матеріального світу, а нематеріальних послуг, — фізичний, розумовий чи економічний стан споживача такої послуги. Відповідно, матеріальні послуги мають своїм результатом зміни в стані будь-яких предметів, а нематеріальні послуги задовольняють особисті чи колективні потреби і виражаються в зміні фізичного, розумового чи економічного стану їх безпосереднього споживача: відчутні дії, спрямовані на тіло людини; відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти; невідчутні дії, спрямовані на свідомість людини; невідчутні дії з нематеріальними та /або невідчутними активами.

При аналізі матеріальних послуг також відмічається, що якщо у процесі прикладення праці створюється нова річ, то йдеться про матеріальні послуги іншого роду, які у праві прийнято називати роботою [24, с. 40-47]. Послуги, при виробництві яких праця, що споживається як діяльність, одночасно матеріалізується в своєму предметі, називають матеріальними, і йдеться не про створення нової речі, а про певні матеріальні зміни, що відбуваються з предметом прикладення праці [25, с. 139]. Спільним для робіт та матеріальних послуг є те, що діяльність особи, яка надає послугу та створює нову річ, спрямована на предмети природи. Матеріальні послуги можуть бути спрямовані на зміну предметів природи, існуючих речей, так і на саму особу (особисті послуги). Зазначена особливість обумовлює і різницю у формі результатів праці. Так, продукт послуги, яка спрямована на зміну об'єктів природи, здійснюючи в них чи з ними матеріальні зміни, отримує форму уречевленого виразу. Подібні матеріальні зміни відображаються на міновій вартості — вона виростає на суму, яка дорівнює вартості наданої послуги. При наданні особистих матеріальних послуг предметом прикладення праці є особа, тому і їх результат може бути матеріалізованим лише у самій особі. Водночас, з точки зору



філософії, можна заперечувати таку матеріалізацію та говорити про індивідуалізацію. Під впливом прикладної праці не ведеться мова про накладення мінових вартостей, коли такі зміни відбуваються з особою, — йдеться про вартість, яка складається з трудових затрат, що необхідні для виробництва послуги. При цьому споживання послуги здійснюється в процесі її надання.

Під матеріальними послугами розуміють, як правило, послуги результати яких матеріалізуються у продукті та знаходять своє відображення у предметах споживання (при класифікації за таким критерієм посередницькі послуги слід віднести саме до нематеріальних послуг). Нематеріальні ж послуги, навпаки, внаслідок своєї специфіки не набувають предметної (речової) форми. Нематеріальні послуги, в свою чергу поділяють на два види: ті, які матеріалізуються, та нематеріальні. За критерієм спрямування на той чи інший об'єкт, нематеріальні послуги поділяють на особисті послуги і послуги, спрямовані на зміну суспільних відносин [17, с. 11]. До першої групи відносять послуги з удосконалення і становлення суб'єкта, а до другої, — послуги фінансово—кредитних установ, державного управління, охорони громадського порядку. За таким критерієм до цієї групи відносяться і посередницькі послуги. Для матеріальної послуги (об'єктом прикладення) всі послуги можуть бути диференційовані і на три групи: спрямовані на зміну об'єктів природи і речей; спрямовані на особу; спрямовані на зміну суспільних відносин [17, с. 12]. Разом з цим, різниця у формі результатів всіх видів нематеріальних послуг настільки незначна, що є підстави для висновку про єдність форми результатів нематеріальних послуг, а це, в свою чергу, дозволяє об'єднати їх в одну групу. Нематеріальна послуга виступає як єдність процесу та результату праці, який обумовлений тим, що продукт нематеріальної послуги існує лише у формі результату праці. На відміну від матеріальної послуги результат нематеріальних послуг не втілюється у яку-небудь уречевлену форму. Для матеріальної послуги не є характерною єдність процесу і результату, тому що процес створення матеріальної послуги має фізичну форму праці не існує в уречевленій формі [17, с. 11]. Надання матеріальної послуги припиняється фактом завершення прикладання праці. При цьому економічна оцінка додатково створеної вартості відбувається і після припинення діяльності.

На думку Л. Саннікової, матеріальною послугою буде тоді, коли діяльність спрямована на певну матерію. При наданні послуги нематеріального характеру діяльність спрямована на нематеріальне благо [26, с. 54]. М. Кротов, розглядаючи послугу як економічну категорію, також розрізняє матеріальні та нематеріальні послуги. Так, матеріальні послуги, вважає автор отримують об'єктивізоване вираження і в чому б не виражались матеріальні послуги, їх результат завжди має бути гарантований послугонадавачем. Нематеріальні послуги характеризуються тим, що: 1) діяльність послугонадавача не втілюється в упредметненому результаті; 2) послугонадавач не гарантує досягнення передбачуваного позитивного результату [27, с. 278]. Як підкреслює М. О. Барінов, економічні відносини з надання матеріальних послуг регулюються зобов'язаннями підрядного типу, у результаті яких досягається створення упредметненого результату [11, с. 36]. Оскільки інтерес споживача задовольняється не процесом надання послуги (обслуговування), а результатом цієї діяльності, то й об'єктом правовідносин виступає упредметнений результат. Він може мати своє вираження у створенні нової речі, а також у здійсненні будь—яких операцій з речами. Договори, результатом яких є нематеріальні (невиробничі) послуги, на думку автора, знаходяться за межами договору підряду. Таким чином, автор пропонує вважати упредметнений результат послуги об'єктом зобов'язальних підрядних відносин, які регламентують певні економічні відносини з надання послуг. Що ж стосується нематеріальних послуг, то за даною класифікацією вони належать до об'єкту окремого виду зобов'язань з надання послуг. Зокрема М. І. Брагітський у своїх працях зазначає, що договори з надання послуг можуть умовно поділитися на договори з виконання робіт і договори з виконання послуг. Перші побудовані за моделлю договору підряду, а другі — за моделлю договору доручення [28, с. 35]. Таким чином, поділ послуг на матеріальні та нематеріальні дозволяє зробити висновок про те, що економічні відносини з надання послуг можуть опосередковуватися як договором підряду, так і договором про надання послуг. Загальноприйнятою є точка зору, що економічні відносини з надання матеріальних послуг регулюються зобов'язаннями підрядного типу, виконання яких виражається в упредметненому результаті. Зобов'язання з надання послуг опосередковують відносини, об'єктом яких є послуги, що не одержують упредметненого вираження, відмінного від самої діяльності, у якій вони втілені. Однак, концепція послуги, що сформувалася в результаті розвитку доктрини права, ґрунтується на дещо інших



позиціях. Так, і Г. А. Осетинська звертає увагу на те, що такий погляд не можна вважати цілком вірним, оскільки традиційний погляд на об'єкт зобов'язання, що склався в правовій доктрині не дозволяє обрати зазначений критерій поділу зобов'язань і здійснити відповідну класифікацію правовідносин з надання послуг [29].

На думку деяких авторів, можна вести мову про "чисті послуги" (ті, що полягають у здійсненні діяльності, створюючи корисний ефект, який не має матеріалізованого вираження) і так звані послуги (ті, де корисний ефект знаходить своє матеріалізоване вираження) [30]. До першої групи послуг відносять агентування, експедирування, комісію тощо. Так звані послуги представлені роботами, матеріалізований результат яких починає знищуватися відразу після його створення. Натомість, на думку В. Приходько, не можна вважати послугою діяльність, результат якої знаходить своє матеріалізоване вираження, навіть якщо він і зберігається недовгий час, оскільки основним є не проміжок часу, протягом якого існує об'єктивізований результат, а сам факт його створення [31]. Якщо результат діяльності, зазначає цілком слушно автор, знайшов своє уособлення в матеріальному світі, його можна побачити, потримати у руках, навіть якщо він зник через мить після створення, була виконана робота, яку не слід змішувати з послугою, де корисний ефект не матеріалізований. З огляду на викладене, автор пропонує розрізняти послугу в широкому розумінні та вузькому [31, с. 79-82]. Так, "послуга" у широкому розумінні — це будь-яка діяльність, спрямована на створення корисного ефекту, який може знаходити своє втілення в об'єктах матеріального світу, а також бути необ'єктивізованим, полягати у здійсненні певної діяльності. Послуга у вузькому розумінні полягає у здійсненні діяльності, в результаті якої створюється корисний ефект, що не знаходить свого об'єктивізованого втілення у матеріальному світі. Матеріальна послуга отримала назву роботи. Водночас, в процесі надання послуги може виникнути необхідність виконання роботи, без якої неможливо створити корисний ефект в межах послуги. Зважаючи на те, що під послугою розуміють тільки діяльність по створенню корисного ефекту, який не знаходить свого матеріального втілення, автор робить висновок, що дії виконавця послуги можуть носити і змішаний характер — в одному випадку вони не мають матеріального втілення - надається послуга, а в іншому — виконується робота. Тому автором допускається існування змішаних зобов'язань [31, с. 80].

1. Основний критерій відмінності роботи від послуги, — майновий результат роботи і відсутність такого у послуги. Предметом договору про надання посередницьких послуг, на відміну від договору про виконання робіт (договору підряду) є не упредметнений результат посередницької діяльності (робіт), а саме посередницька діяльність (дії) як такі, що зазвичай мають нематеріальний характер, невіддільні від джерела або одержувача та характеризуються одночасністю їхнього надання та споживання. Відносини ж підрядного типу, тобто відносини, пов'язані з виконанням робіт, завжди спрямовані на створення економічного результату, віддільного від процесу роботи та вираженого в матеріальній формі.

2. З одного боку, відзначається на сьогодні необхідність повторного звернення до ідеї договору обслуговування. Однак, мова йде не про нормативне закріплення відповідного договірної типу, а про доктринальну розробку теоретичної конструкції, що могла б стати основою для подальшого вдосконалення чинного цивільного та господарського законодавства (в частині регулювання господарських та цивільно-правових договорів, спрямованих на обслуговування споживачів), а також для формування законодавчої бази в тих сферах обслуговування, котрі не отримали на сьогодні спеціальної правової регламентації. А з іншого боку, заперечується така необхідність з огляду на доктринальну розробку та нормативне закріплення конструкції публічного договору як такої, в рамках якої отримали відображення окремі елементи конструкції договору обслуговування. Однак підстав для повного отождолення зазначених понять не бачається. Публічний характер теоретичної конструкції договору обслуговування визначає його суб'єктний склад. Так, відповідно до ст. 633 ЦК України публічним є договір, в якому одна сторона — підприємець, взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться. Із аналізу вказаної норми випливає, що публічний договір — це узагальнене поняття договірної права, завдяки якому забезпечуються потреби широкого кола споживачів у сферах роздрібної торгівлі, перевезення транспортом загального користування, надання послуг зв'язку, медичного, готельного, банківського обслуговування тощо. Для цих договорів властивими є наступні ознаки. По — перше, особливий суб'єктний склад, тобто визначене коло суб'єктів (ними



є з одного боку суб'єкти господарювання (підприємці), що в установленому чинним господарським законодавством здійснюють підприємницьку діяльність в одній із зазначених сфер господарювання, а з іншого — всякий і кожний, хто до них звертається для задоволення своїх потреб у товарах чи послугах (тобто споживач). Споживачі, згідно зі ст. 2 ГКУ, є учасниками відносин у сфері господарювання. Визначення терміну “споживач” в ГКУ відсутнє, однак, відповідно до ст. 1 Закону України “Про природні монополії”, споживач товарів — це як фізична, так і юридична особа, що придбаває товар [32]. Таким чином, споживач — це і суб'єкт господарювання (фізична або юридична особа), в тих випадках, коли товари, роботи, послуги, придбаваються ним для кінцевого споживання, тобто тоді, коли суб'єкт господарювання є їх кінцевим споживачем. По—друге, умови публічного договору встановлюють однаковими для всіх споживачів, крім тих, кому за законом надані відповідні пільги. По—третє, суб'єкт підприємницької діяльності не повинен надавати переваги одному споживачеві перед іншим щодо укладення публічного договору, якщо інше не встановлено законом. Таким чином, господарська діяльність підприємців по обслуговуванню широкого кола споживачів є публічною. А оскільки діяльність підприємців по обслуговуванню широкого кола споживачів є публічною, то й договори, що опосередковують цю діяльність, названі публічними. Так, до публічних віднесені договір роздрібної купівлі—продажу, договір прокату, договір банківського вкладу, договір складського зберігання та інші. Ці договори є складовими елементами теоретичної конструкції договору обслуговування, що характеризується такими ознаками: 1) споживча ціль договору (він є спрямованим на задоволення потреб кінцевого споживача в товарах, роботах, послугах); 2) специфічний суб'єктний склад (з однієї сторони, виступає суб'єкт підприємництва, що здійснює діяльність публічного характеру, а з іншої — фізичні та юридичні особи, що придбавають товари, роботи, послуги в споживчих цілях); 3) публічний характер договірної конструкції, що обумовлює необхідність для суб'єкта підприємництва, який здійснює відповідну господарську діяльність з реалізації товарів, робіт, послуг щодо кожного, хто звернеться, на рівних для всіх умовах.

Однак, предметом господарсько—правового регулювання вони виступають лише тоді, коли споживачем виступає суб'єкт господарювання, який споживає результати господарської (підприємницької) діяльності для власних господарських потреб, незалежно від того, є він суб'єктом підприємництва, чи суб'єктом некомерційного господарювання (наприклад, суб'єкти господарювання — споживачі газу, енергії тощо).

Отже, поняття “послуга” як об'єкт правового регулювання, з однієї сторони, включає в себе і поняття “обслуговування”, як господарських відносин зі здійснення підприємницької діяльності, спрямованої на задоволення потреб учасників майнового обороту. З іншої ж сторони, розширене тлумачення терміну “обслуговування” як господарської діяльності (з реалізації товарів, робіт, послуг), спрямованої на задоволення потреб споживачів, виходить за межі поняття “послуга”, так як будь—яке зобов'язання в кінцевому рахунку є спрямованим на задоволення потреб та інтересів кредитора

3. Наведена в даній публікації систематизація послуг не є вичерпною. В економічній та правовій літературі наводяться і інші числення критерії систематизації послуг, які є досить специфічними та мають вузьку або обмежену сферу застосування. Разом з тим, як слушно підкреслюється в доктринальних джерелах, в силу емергентності послуг, їх нестійкого та мінливого характеру, невідчутності та нематеріальності, як видається, — вичерпна систематизація послуг є в принципі неможливою.

Список використаних джерел

1. *Космін Ю. П.* Поняття та види послуг. Договори про надання юридичних і фактичних послуг (доручення, комісія, схов, охорона об'єктів) // Цивільне право: Навч. посіб./О. А. Підпригора, Д. В. Боброва, Н. С. Кузнецова, В. В. Луць, О. В. Даєра та ін. / За ред. О. А. Підпригори, Д. В. Бобрової. — К.: Вентурі, 1996.
2. *Луць В. В.* Контракти у підприємницькій діяльності: Навч. посіб. — К.: Юрінком Інтер, 1999.
3. *Энциклопедический словарь бизнесмена.* — К., 1993.
4. *Підприємницьке право: Підручник / Л. В. Николаєва, Л. М. Іваненко, Л. М. Кальчук та ін./ За ред. О. В. Старцева.* — К.: Істина, 2005.
5. *Шертобитов А. Е.* Гражданско—правовое регулирование обязательств по передаче информации: Дис. ... канд. юрид. наук. — М., 1980.
6. Про транспортно—експедиторську діяльність: Закон України від 01.07.2004 р. // ВВР. — 2004. — № 52. — Ст. 562.



7. Про податок на додану вартість: Закон України від 03.04.1997 р. // ВВР. — 1997. — № 21. — Ст. 156.
8. *Вареня В.* Споживання послуги - що це таке? // Дебет—Кредит. — 2004. — № 47. — С. 30—31.
9. *Тыкоцкий Л. И.* Производительный труд и услуги. Вопросы теории. — Вильно: Минтис, 1973.
10. *Брычева Л. И.* О некоторых совершенствования законодательства в сфере обслуживания // Актуальные проблемы гражданского права. — Свердловск, 1986.
11. *Баринова Н. А.* Права граждан по договору бытового заказа и их защита. — Саратов, 1979.
12. *Шерстобитов А. Е.* Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. — М., 1993. — С. 17—22.
13. *Кабалкин А. Ю.* Договор возмездного оказания услуг // Российская юстиция. — 1998. — № 3—4. — С. 12—15;
14. *Кабалкин А. Ю.* Услуги в гражданском праве Российской Федерации // Сборник научных трудов, посвященных памяти В. А. Рясанцева. — М., 1995.
15. *Шешенин Е. Д.* Общие проблемы обязательств по оказанию услуг // Антология уральской цивилистики. — М., 2001.
16. *Шешенин Е. Д.* О нормативном регулировании отношений по оказанию услуг // Актуальные проблемы гражданского права: Сборник научных трудов. — Свердловск, 1986.
17. *Кротов М. В.* Обязательства по оказанию услуг в советском гражданском праве. — Л., 1990.
18. *Біла С.* Структурна політика в системі державного регулювання трансформаційної економіки: Монографія. — К.: Вид—во УАДУА, 2001.
19. *Гриченко І. М.* Фактори розвитку комерційних послуг в економіці України // Економіка та держава. — 2007. — № 2. — С. 21—23.
20. *Кротов В. М.* Обязательства по оказанию услуг // Гражданское право. — М., 1998. — Ч. 2.
21. Защита прав потребителей / Под ред. В. П. Палиюка. - Николаев, 1996.
22. *Кабалкин А. Ю.* Гражданско—правовой договор в сфере обслуживания. — М., 1980.
23. *Маркс К., Энгельс Ф.* Твори. — 2—е вид. — Т. 23. — М., 1980.
24. *Шешенин Е. Д.* Классификация гражданско—правовых обязательств по оказанию услуг // Гражданское право и сфера обслуживания: Сб. науч. трудов. — Свердловск: Изд-во Сверд. юрид. ин—та, 1984.
25. *Солодков М. В., Полякова Т. Д., Овсянников Л. Н.* Теоретические проблемы услуг в непроеизводительной сфере про социализме. — М., 1972.
26. *Санникова Л. В.* Проблемы правового режима услуги при переходе к постиндустриальному обществу // Государство и право на рубеже веков: Материалы конференции. — М., 2001.
27. Гражданское право / Под ред. А. П. Сергеева, Ю. К. Толстого. — М., 2003. — Т. 1.
28. *Брагинский Н. А.* Общее учение о хозяйственных договорах. — Мн., 1967.
29. *Осетинська Г. А.* Проблеми визначення класифікаційних критеріїв відмежування зобов'язань з надання послуг та поділу їх на види // Вісник господарського судочинства. — 2004. — № 2. — С. 251—256.
30. *Степанов Д.* Услуги как объект гражданских прав // Российская юстиция. — 2000. — № 2. — С. 16 — 18.
31. *Приходько В.* Послуга як правова категорія договору розшуку // Підприємництво, господарство і право. — 2006. — № 5. — С. 79—82.
32. Про природні монополії: Закон України від 20.04.2000 р. // ВВР. — 2000. — № 30. — Ст. 238.

*Рекомендовано до друку кафедрою трудового, екологічного,
земельного, аграрного та господарського права
Хмельницького університету управління та права*

Надійшла до редакції 15.05.2009
Рекомендована до друку 19.06.2009



