

## ЩОДО ПИТАННЯ ПРО ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

### ON THE QUESTION OF THE RESPONSIBILITY FOR THE HOTEL SERVICES CONTRACT

Устінський А.В.,

*аспірант кафедри цивільного права Юридичного інституту  
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»*

Статтю присвячено дослідженню проблемних питань відповідальності за договором про надання готельних послуг. На основі аналізу нормативно-правових актів установлюється, чи гарантують чинні норми про відповідальність у формі відшкодування збитків належний захист прав споживачів готельних послуг. Зроблено висновок про доцільність закріплення відповідальності за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг у формі залікової неустойки.

**Ключові слова:** готельна послуга, договір про надання готельних послуг, неустойка, штраф, пеня, відшкодування збитків.

Статья посвящена исследованию проблемных вопросов ответственности по договору о предоставлении гостиничных услуг. На основе анализа нормативно-правовых актов устанавливается, гарантируют ли существующие нормы об ответственности в форме возмещения убытков надлежащую защиту прав потребителей гостиничных услуг. Делается вывод о целесообразности закрепления ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора о предоставлении гостиничных услуг в форме зачетной неустойки.

**Ключевые слова:** гостиничная услуга, договор о предоставлении гостиничных услуг, неустойка, штраф, пеня, возмещение убытков.

The article is dedicated to the investigation of the issues of responsibility for the contract on providing hotel services. Based on the analysis of legal acts it is establishing is the existing rules of liability in the form of a damage repayment guarantee the adequate protection of the consumers' rights in the hotel services. The author has come to the conclusion that the viability of putting the responsibility for the failure or improper fulfilment of the contract on the provision of the hotel services in the form of scoring a penalty.

**Key words:** hotel services, contract on the provision of the hotel services, penalty, fines, surcharge, indemnification.

**Актуальність теми.** Наявність норм, які регламентують вимоги до виконавця готельних послуг щодо їх якості, не означають, що останній у всіх випадках буде виконувати договір належним чином. Саме з метою забезпечення прав гостя чинним законодавством закріплено норми про відповідальність виконавця. Тим не менше, їхній характер не свідчить про повноту й гарантованість того, що споживач зможе захистити своє право повною мірою. А вже довести наявність збитків і їх розмір доволі важко, до того ж це потребує значного часу, а з урахування специфіки цієї сфери відносин обмежене коло споживачів зможуть довести справу до суду.

На жаль, вітчизняні вчені-цивілісти не приділяли достатньої уваги цій проблемі.

Тому в статті автор спробує переглянути чинні підходи до відповідальності виконавця готельних послуг і запропонувати дієвий механізм захисту прав споживачів.

**Метою статті** є аналіз наявних недоліків нормативно-правового регулювання питання відповідальності виконавця готельних послуг і надання пропозицій щодо вдосконалення законодавчого забезпечення можливості ефективного захисту прав гостей.

**Виклад основного матеріалу.** Основними формами договірної відповідальності є відшкодування збитків і стягнення неустойки [1, с. 285].

Відповідно до п. 5.2, 5.4 Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, які затвердженні Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 (далі – Правила надання готельних послуг), за умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних із наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і, згідно з чинним законодавством, вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель у встановлений термін не усунув недоліки [2].

Для застосування міри відповідальності у формі відшкодування збитків необхідним є наявність повного складу цивільного правопорушення.

На практиці найбільш проблемним є доведення наявності й розміру завданих збитків, тягар доказування яких покладено на кредитора, тобто гостя (ч. 2 ст. 623 Цивільного кодексу України).

Загалом сфера готельних послуг, на нашу думку, характеризується широкою варіативністю можливих випадків неналежного виконання умов договору, що можуть тягнути за собою відповідальність у вигляді відшкодування збитків. І найважчим є саме доведення їх розміру.

Наприклад, затримка в кілька годин у наданні номера. Як наслідок, гість не встиг на ділову зустріч

і, можливо, не підписав вигідного контракту; чи не встиг у зв'язку з цим на концерт; чи просидів увесь цей час у кафе, витративши свої кошти (у якому кафе, звичайному чи дорогому ресторані, за чашкою кави чи бокалом вина двадцятирічної витримки); чи просто змарнував свій час сидінням у холі готелю, хоча мав плани на відпочинок тощо. А, можливо, він сидів у кафе не у зв'язку із затримкою в наданні номера, а тому що просто був голодний? А, можливо, він узагалі не користувався послугами кафе, а просто взяв зі столу перший-ліпший чек?

Або виконавець не забезпечив дотримання режиму тиші у вечірній час і гість не спав усю ніч, як наслідок, запізнився на свій рейс чи змушений був купувати снодійні препарати.

Очевидно, що в перелічених випадках має місце неналежне виконання умов договору, унаслідок чого, безперечно, завдається шкода гостю, у деяких випадках майнова, а в деяких моральна чи обидві водночас.

Власне постає питання: як довести її розмір належними доказами? Погодьмось, що не завжди ми будемо збирати відповідні чеки й не завжди є можливість їх отримати тощо.

У цьому контексті слушною є думка В. Васильової, що доцільно було б закріпити в законі правила про те, що якщо неможливо або важко оцінити суму збитків, то сторони договору можуть устанавлювати їх грошове вираження в процентному відношенні до оплати самої послуги. Це було б, на думку вченої, певною гарантією захисту інтересів послугоотримувача, який у договорах про надання посередницьких послуг є слабшою стороною [1, с. 287].

Проте сумнівним є те, що виконавець, розробляючи умови договору, піде на такий крок.

Хоча в сучасному західному праві спостерігається чітка тенденція до відступу від принципу повного відшкодування шкоди в бік устанавлення максимальних меж майнової відповідальності. Основна причина такої тенденції полягає в тому, що на сьогодні багато видів господарської діяльності пов'язані з небезпекою заподіяння астрономічних збитків, тобто таких, які набагато перевершують фінансові можливості підприємця [4, с. 289].

Така можливість передбачена також у ч. 3 ст. 22 Цивільного кодексу України.

Як зазначає Марія Гудима, у туристичній сфері розмір відшкодування збитків визначається також і на підставі розроблених практичних правил, до яких належить Франкфуртська таблиця, яка була розроблена асоціаціями туроператорів Німеччини для уніфікації правил компенсації туристам ненаданих або наданих із недоліками туристичних послуг. Найбільш доцільно було б розробити спеціальні правила визначення розміру завданих збитків на прикладі тієї ж Франкфуртської таблиці [5, с. 175–176].

Дійсно, ідея застосування такої таблиці в туристичній індустрії загалом, а готельній зокрема є доволі цікавою. Адже в ній передбачено широкий спектр можливих порушень і встановлена норма зниження вартості послуг за них. Наприклад, за відсутності

виду на море вартість послуг може бути знижена на 5–10%, за погане прибирання кімнати й санвузла – 10–20%, за шум уночі – 10–40%.

Проте, виходячи із правової природи збитків, навіть наявність певних мінімальних і максимальних меж не звільняє гостя від обов'язку доводити розмір. А якщо збитки як такі відсутні, то цивільне законодавство не передбачає стягнення за їх відсутності.

Як правильно зазначає І. Банасевич, якщо йдеться про застосування такої форми відповідальності, як відшкодування шкоди, то вказана умова є обов'язковою, оскільки сам факт спричинення шкоди підлягає доказуванню. Неподання доказів, які підтверджують наявність збитків (шкоди), що спричинені порушенням зобов'язання, є безумовною підставою для відмови в задоволенні вимоги про відшкодування шкоди [6, с. 100].

З іншого боку, «особливості фізичної форми послуги зумовлюють обмеження застосування такої форми відповідальності, як відшкодування збитків, і тому сторони частіше передбачають у договорі застосування неустойки» [1, с. 285].

Саме тому особливу увагу варто приділити такій формі відповідальності, як неустойка. Адже нерідко в разі неналежного виконання договору про надання готельних послуг майнового збитку гість може не знати. Наприклад, у випадку невчасного надання номера гість тривалий час просидів у фойє, не встигнувши на зустріч із другом, тощо.

У таких випадках саме застосування неустойки може бути єдиною формою відповідальності за неналежне виконання договору.

На зручність застосування такої форми відповідальності, як неустойка, звертав увагу ще О. Іоффе. Він писав, що, по-перше, збитки стягуються лише тоді, коли вони дійсно завдані. Коли ж, незважаючи на правопорушення, збитки можуть і не виникнути, тоді, відповідно, правопорушення не потягло б для особи, котра його вчинила, ніяких негативних наслідків. По-друге, для стягнення збитків потрібно доказувати як їх факт, так і розмір; у разі неустойки ж потерпіла особа доводить лише факт правопорушення, і це дає їй гарантію хоча б певної суми відшкодування. По-третє, у довготривалих зобов'язаннях порушення частіше за все полягає в неналежному виконанні. У момент порушення збитки ще важко оцінити, і тому неустойка є оперативним засобом стимулювати боржника виконувати зобов'язання протягом усього часу, а не тільки в той момент, коли будуть виявлені збитки [7, с. 160].

Як справедливо зазначають деякі вчені, неустойка є найбільш зручним для споживача способом компенсації своїх втрат, оскільки для стягнення неустойки немає необхідності доводити наявність збитків, а достатньо лише довести факт невиконання або неналежного виконання своїх обов'язків виконавцем [8, с. 200].

За загальним правилом, неустойка може бути у формі штрафу або пені.

Проте ні Цивільний кодекс України, ні Закон України «Про туризм», ні Правила надання готель-

них послуг не передбачають правила про застосування неустойки як форми відповідальності у сфері надання готельних послуг.

Ст. 551 Цивільного кодексу України передбачено таке: якщо предметом неустойки є грошова сума, її розмір установлюється договором або актом цивільного законодавства [3].

Так, відповідно до ч. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», якщо виконавець не може виконати роботу (надати послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено в годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством [10].

Ця законна неустойка у формі пені поширюється й на готельні послуги. Проте її застосування та розмір явно не враховують специфіки готельних правовідносин. Наприклад, її легко буде застосувати в разі ненадання вчасно номера, адже можна чітко вирахувати період прострочення, ураховуючи, що тривалість виконання такої умови договору визначено вказівкою на годину, то й розмір буде суттєвим. З іншого боку, її дуже складно застосувати в разі інших видів порушень, як-от: сильний шум уночі, номер не відповідає замовленому тощо. За таких порушень, очевидно, буде враховуватися загальний строк виконання, який обчислюється днями, відповідно, і розмір неустойки буде мізерний.

Тому, ураховуючи диспозитивність ч. 2 ст. 551 Цивільного кодексу України та ч. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів», на нашу думку, найбільш доцільно було б установити для сфери готельних послуг пріоритетною відповідальність саме у формі неустойки – штрафу на основі тієї ж Франкфуртської таблиці.

Але, з метою захисту як виконавця послуг, так і споживача, така неустойка має бути заліковою, тобто збитки можуть відшкодуватися в тій частині, у якій вони не покриті неустойкою.

Наявність таких норм значно полегшила б відновлення порушених прав гостей у разі невиконання чи неналежного виконання умов договору про надання готельних послуг. Уважаємо, що за такого варіанту виграють обидві сторони договору, адже виконавець буде чітко передбачати можливі негативні наслідки порушення, а для гостя це буде доволі просто і зрозуміло, позаяк очевидно є складність доказування розміру завданих збитків надалі за відсутності відповідних знань у разі їх завдання. Мова йде про формування на цьому етапі належної доказової бази.

Крім того, це однозначно зменшить кількість спорів щодо розміру збитків і дасть змогу вирішувати більшість цих питань у досудовому порядку, а також згладить невдоволення гостей неналежною якістю послуг. По-перше, будуть визначені чіткі межі відповідальності. По-друге, за таких умов на сторін впливатиме передбачуваний розмір майбутніх судових витрат, що змушуватиме їх іти на взаємні поступки. По-третє, саме такий вид відповідальності буде найповніше гарантувати права гостей через те, що до-

веденню підлягає тільки наявність протиправної поведінки.

Єдиним винятком із зазначеного має бути таке тривале порушення, як невчасне надання номера для проживання. У такому випадку доцільно застосувати неустойку у вигляді пені, яка розраховуватиметься в розмірі 9 відсотків за кожну годину прострочення виходячи з вартості номера за один день (в основу розрахунку ми взяли вартість номера за один день поділену на 12 годин).

Адже нарахування штрафу, тобто фіксованої суми, по суті, означатиме, що виконавцю байдуже, номер буде надано через годину чи п'ять годин.

Тому, зважаючи на викладене, ми пропонуємо доповнити Правила надання готельних послуг пунктом такого змісту: «У випадку невиконання чи неналежного виконання договірних зобов'язань виконавець сплачує гостю штраф у розмірі, який визначається додатком до цих Правил, за винятком, установленим абзацом 2 цього пункту.

У випадку ненадання готельного номера в строк, визначений договором чи законодавством, виконавець сплачує пеню за кожну годину прострочення в розмірі 9 відсотків від добової вартості послуг. Нархування пені припиняється з моменту надання номера чи розміщення гостя в іншому готелі, згідно з п. 5.3 цих Правил.

Виконавець зобов'язаний відшкодувати гостю завдані невиконанням чи неналежним виконанням збитки лише в тій частині, у якій вони не покриті неустойкою».

Щодо відсоткового розміру штрафу та переліку порушень, за які він установлюється, то це питання є доволі дискусійним, має економічний характер і повинно вирішуватися на основі консультацій між уповноваженим державним органом у цій сфері й виконавцями послуг.

У майбутньому на основі аналізу сфери надання готельних послуг перелік порушень може збільшуватися чи зменшуватися.

Також ми частково підтримуємо позицію розробників проекту Закону України «Про туризм» від 24 лютого 2014 р. № 4224, які в ч. ч. 8, 9 ст. 52 пропонують закріпити норму такого змісту: «Готель відповідає перед гостями за неможливість надання готельних послуг, що виникла в результаті продажу (бронювання) послуг у кількості, що перевищує реальне число номерів (місць) у готелі, необхідних для їх надання. У цьому випадку готель зобов'язаний за свій рахунок надати послуги з розміщення гостя в іншому готелі – аналогічній або більш високій категорії (класу) і що знаходиться в цій же місцевості (районі), а також відшкодувати гостю необхідні витрати на його переїзд в інший готель.

У разі відсутності інших готелів в даній місцевості (районі) або відмови споживача від договору на готельне обслуговування готель зобов'язаний відшкодувати споживачеві збитки, пов'язані з неналежним виконанням договору, а також сплатити неустойку (штраф), що визначається за угодою сторін, але не менше, ніж вартість послуг з розміщення за одну добу» [11].

Власне, у поданій нормі ми не поділяємо думку щодо застосування неустойки (штрафу) та відшкодування збитків у разі відмови від договору, адже причини відмови можуть бути різні, у тому числі розірвання договору з ініціативи гостя з оплатою фактично наданих послуг. Якщо ж така відмова зумовлена недоліками послуги, то ми залишаємось на позиції застосування залікової неустойки, що обґрунтовували вище.

Також не можемо погодитися із загальним формулюванням цих норм, позаяк відповідальність застосовується тільки у випадку неможливості надання номера, що виникла в результаті продажу (бронювання) послуг у кількості, яка перевищує реальну кількість номерів (місць) у готелі, необхідних для їх надання.

Водночас застосування штрафу за невиконання договору загалом і невиконання п. 5.3 Правил надання готельних послуг є доцільним.

Тому ми пропонуємо п. 5.3 Правил надання готельних послуг доповнити абзацом 2 такого змісту: «У разі відсутності вільних номерів у готелях у цій місцевості або невиконання виконавцем положень абзацу першого цього пункту виконавець зобов'язаний відшкодувати гостю завдані збитки, а також сплатити неустойку (штраф), що визначається за угодою сторін, але не менше ніж вартість готельних послуг за одну добу».

**Висновки.** Отже, саме відповідальність виконавця у формі залікової неустойки за невиконання чи неналежне виконання договору про надання готельних послуг найбільш повно гарантуватиме права гостей. Такий механізм сприятиме правовій визначеності сторін договору та мотивуватиме виконавця на якнайшвидше усунення недоліків, які виникатимуть під час надання готельних послуг. Тому відповідні норми потрібно закріпити в Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Васильєва В.А. Цивільно-правове регулювання діяльності з надання посередницьких послуг : [монографія] / В. А. Васильєва. – Івано-Франківськ : ВДВ ЦІТ Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника, 2006. – 346 с.
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
3. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 453-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
4. Кулагин М.И. Предпринимательство и право: опыт Запада (Избранные труды) / М.И. Кулагин – М. : Статут, 1997. – 330 с.
5. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / М.М. Гудима ; Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. – К., 2012. – 247 с.
6. Банасевич І.І. Відповідальність сторін за договором будівельного підряду / І.І. Банасевич // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : зб. наук. ст. – 2011. – Вип. XXVII. – С. 97–104.
7. Иоффе О.С. Обязательственное право / О.С. Иоффе. – М. : Юрид. лит, 1975. – 880 с.
8. Шевчук С.С. Защита прав потребителей : [учебное пособие] / С.С. Шевчук, М.А. Бычко, М.А. Хоменко. – Ставрополь, 2001. – 320 с.
9. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
10. Про захист прав споживачів : Закон України від 01.10.1991 р. № 1024-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
11. Про туризм : Проект Закону України від 24 лютого 2014 р. № 4224, унесений народними депутатами України Кінахом А.К., Томенком М.В., Палатним А.Л., Янківим І.Т., Шаблатовичем О.М [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=49894&pf35401=291905>.