

Конспект лекцій 4-6 Змістовий модуль 2 «Захист прав учасників сфери обслуговування» (узагальнення, Теми 4-6).

Мета лекційного заняття: дати уявлення про права та обов'язки у сфері обслуговування; охарактеризувати поняття «захист прав» та розкрити особливості різних способів захисту прав у сфері обслуговування; пояснити логіку вибору необхідного різновиду юридичного захисту прав та охарактеризувати юридичні документи, за допомогою яких відповідний захист здійснюється.

План:

1. Захист прав: загальна характеристика, способи, гарантії захисту прав, суб'єкти захисту.
2. Права, гарантії реалізації прав, обов'язки: поняття, загальна характеристика, співвідношення прав та обов'язків у сфері обслуговування.
3. Юридичні документи, якими опосередковуються відносини у сфері обслуговування та захист прав учасників цих відносин.

Рекомендовані нормативно-правові акти:

Конституція України від 28.06.1996 р. (із змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

Про міжнародні договори України: Закон України від 29.06.2004 р. (із змінами) № 1906-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1906-15#Text>.

Про судоустрій і статус суддів: Закон України від 02.06.2016 р. (із змінами) № 1402-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1402-19#Text>.

Про третейські суди: Закон України від 11.05.2004 р. (із змінами) № 1701-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1701-15#Text>.

Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. (із змінами втрата чинності відбудеться пізніше) №1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.

Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 р. № 3153-IX (набрання чинності відбудеться пізніше). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>.

Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. (із змінами) № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.

Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004 р. (із змінами) № 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#Text>.

Господарський процесуальний кодекс України від 06.11.1991 р. (із змінами) № 1798-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1798-12#Text>.

Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 р. (із змінами) № 2747-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15#Text>.

1. Захист прав: загальна характеристика, способи, гарантії захисту прав, суб'єкти захисту.

Насамперед, слід чітко розуміти, де закріплюються права фізичної та юридичної осіб у сфері обслуговування. Окремі права надаються лише фізичним особам. Так, наприклад, положення Закону України «Про захист прав споживачів» розраховані лише на фізичних осіб. Закріплення прав фізичних та юридичних осіб можливе як у вітчизняних нормативних актах, так і у міжнародних документах. Приклади вітчизняних законодавчих актів: Конституція України, Цивільний кодекс України (далі – ЦК), Закон України «Про захист прав споживачів» (матеріальні права), Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» (матеріальні права) тощо. Щодо судового захисту прав, у разі їх оспорення або порушення застосовуються норми Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК), Господарського процесуального кодексу України (далі – ГПК), Кодексу адміністративного судочинства (далі – КАС), та інших подібних процесуальних кодексів або законів (закріплення процесуальних прав). Для відповіді на питання «коли слід застосовувати положення того чи іншого процесуального кодексу», необхідно пригадати питання спеціалізації судів та питання підсудності. При визначенні питання, до якого саме суду звертатись, необхідно пригадати положення Закону України «Про судоустрій і статус суддів», зокрема про **принцип спеціалізації**, на якому будується судоустрій в Україні, а також положення процесуальних кодексів щодо підсудності окремих категорій справ. Відповідно до положень чч. 1-2 ст. 18 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», **суди спеціалізуються на розгляді цивільних, кримінальних, господарських, адміністративних справ, а також справ про адміністративні правопорушення**, а у випадках, визначених законом, а також за рішенням зборів суддів відповідного суду може запроваджуватися спеціалізація суддів з розгляду конкретних категорій справ.

Коли йдеться про судовий розгляд спорів, слід пам'ятати, що відповідно до положень п.14 ч.1 ст. 6 Закону України «Про третейські суди», справи у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки), є винятком із підвідомчості справ третейським судам, тобто НЕ можуть розглядатись цими судами¹.

Коли згадується про **міжнародні документи**, слід пригадати, що існують багатосторонні та двосторонні міжнародні договори². Прикладами багатосторонніх договорів є різноманітні **конвенції**. Двосторонні договори укладаються між Україною та окремою конкретною країною. У сфері захисту прав споживачів наразі укладені такі двосторонні міжнародні угоди: 1) спільний Протокол про наміри щодо співробітництва між Міністерством соціальної політики України та Федеральним міністерством праці, соціального

¹ ! Інші винятки подивитись самостійно у Законі України «Про третейські суди» від 11.05.2004 р. (із змінами) № 1701-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1701-15#Text>.

² ! Пригадайте основні положення Закону України «Про міжнародні договори України» від 29.06.2004 р. (із змінами) № 1906-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1906-15#Text>.

забезпечення та захисту прав споживачів Республіки Австрія у сфері праці та соціальної політики (2017 р.); 2) Угода про основні напрями співробітництва у сфері захисту прав споживачів між Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів та Міністерством торгівлі Республіки Білорусь (2013 р.); 3) Угода про основні напрями співробітництва у сфері захисту прав споживачів між Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів та Центром захисту прав споживачів Латвії (2013 р.); 4) Угода щодо співробітництва у сфері захисту прав споживачів та ринкового нагляду між Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів та Угорським органом з питань захисту прав споживачів (2012 р.); 5) Меморандум про взаєморозуміння щодо основних напрямів співробітництва у сфері захисту прав споживачів між Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та Державною службою з питань захисту прав споживачів Литовської Республіки (2019 р.); 6) Меморандум про взаєморозуміння щодо співробітництва у сфері захисту прав споживачів та ринкового нагляду між Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та Ринковою інспекцією Республіки Словенія (2016 р.)³ тощо.

Право на захист своїх прав та інтересів. Відповідно до положень кодифікованого акту приватного права – ЦК України (тобто коли йдеться про послуги у сфері приватної сфери), кожна особа має **право на захист свого права** у разі його: 1) порушення; 2) невизнання; 3) оспорювання. Кожна особа має **право на захист свого інтересу**, який не суперечить загальним засадам вітчизняного законодавства. **Можливі способи захисту прав та інтересів:**

1) **самозахист.** **Самозахист** у сфері обслуговування навряд чи є можливим чи поширеним способом захисту своїх прав. Натомість нагадаємо, що самозахистом є застосування особою засобів протидії, які не заборонені законом та не суперечать моральним засадам суспільства. Способи самозахисту мають відповідати змісту права, що порушене, характеру дій, якими воно порушене, а також наслідкам, що спричинені цим порушенням;

2) **нотаріальний порядок.** **Нотаріальний захист прав** здійснюється шляхом вчинення виконавчого напису на борговому документі (наприклад, на нотаріально посвідченому договорі, положення якого не виконуються однією з його сторін) у випадках і в порядку, встановлених законом;

3) адміністративний порядок;

4) судовий порядок;

5) інші (залежить від суб'єктів, до яких звертаємось за захистом своїх прав та інтересів). Наприклад, у ст. 16 ЦК України йдеться, серед іншого, й про те, що Президент України здійснює захист прав та інтересів у межах повноважень, визначених Конституцією України. У випадках, встановлених Конституцією України та законом, особа має право звернутися за захистом права та інтересу до органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування. Рішення, прийняте зазначеними органами

³ Див.: <https://dpss.gov.ua/mizhnarodne-spivrobotnictv/zahist-spozhi vachiv/mizhnarodni-ugodi>.

щодо захисту прав та інтересів, не є перешкодою для звернення за їх захистом до суду. Виходячи зі змісту останнього положення, можемо стверджувати, що **універсальним способом захисту прав у сфері обслуговування є судовий захист**. Кожна особа має право звернутися до суду за захистом свого права та інтересу. **Способами захисту приватних прав та інтересів судом можуть бути:**

- 1) визнання права;
- 2) визнання правочину недійсним;
- 3) припинення дії, яка порушує право;
- 4) відновлення становища, яке існувало до порушення;
- 5) примусове виконання обов'язку в натурі;
- 6) зміна або правовідношення;
- 7) відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди;
- 8) відшкодування моральної (немайнової) шкоди;
- 10) визнання незаконними рішення, дій чи бездіяльності органу державної влади, органу влади АРК або органу місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб.

Після вичерпання усіх можливостей судового захисту на національному рівні, особа може скористатись своїм правом на звернення до міжнародних судових установ і, зокрема, звернутись до Європейського суду з прав людини.

Також для розкриття питання про захист прав учасників сфери обслуговування, важливе значення має й питання юридичної відповідальності за ті чи інші порушення у цій сфері.

2. Права, гарантії реалізації прав, обов'язки: поняття, загальна характеристика, співвідношення прав та обов'язків у сфері обслуговування.

Термін **«права»** передбачає конкретні напрями діяльності людини, тобто вказує міру її можливої поведінки, закріплену в нормативно-правових актах (право на безпечні продукти, право на освіту та ін.). Права гарантуються, забезпечуються державою.

Поняття **«права»** має чимало значень. Зокрема, виокремлюють права в **об'єктивному значенні** (розумінні) та права в **суб'єктивному розумінні**; права **абсолютні** та права **відносні**; права **матеріальні** та права **процесуальні** тощо.

У тлумачних словниках **право в об'єктивному розумінні** тлумачиться як система загальнообов'язкових правил фізичної поведінки – соціальних норм, встановлених або санкціонованих державою, які виражають волю певної частини соціально неоднорідного суспільства і спрямовані на врегулювання суспільних відносин відповідно до цієї волі; забезпечуються державою. **Право в суб'єктивному розумінні** пов'язане зі словом «суб'єкт». Це реалізація можливостей, наданих всім, конкретною особою. Якщо особі належить **абсолютне право**, це означає, що будь-хто (абсолютно всі) зобов'язані не порушувати його (наприклад, право власності), тоді як **відносному праву** «протистойть» обов'язок конкретної особи або конкретних осіб не порушувати

його (наприклад, в договірних відносинах між конкретними сторонами). **Процесуальні права** закріплюють відповідні процесуальні кодекси (наприклад, ЦПК, ГПК, КАС тощо). **Матеріальні права** закріплені у ЦК, інших законах, де відповідні права (на освіту, на охорону здоров'я, на інформацію тощо) декларуються. Гарантіям реалізації та захисту окремих прав держава приділяє особливе значення. В якості прикладів можна навести такі **особисті немайнові права, що забезпечують природне існування фізичної особи**, як право на охорону здоров'я та право на безпечне для життя і здоров'я довкілля. У наведених прикладах цікавим є те, що реалізація відповідних прав може забезпечуватись як певними обов'язковими заходами з боку держави (мережа медичних закладів, які забезпечують надання безоплатної медичної допомоги), так і можливістю отримання додаткових послуг, надання яких держава не фінансує, натомість фізичні особи можуть власним коштом забезпечити їх оплату та отримати відповідну медичну послугу (у межах приватно-правових договірних відносин). Теж саме стосується й окремих **особистих немайнових прав, що забезпечують соціальне буття фізичної особи**, наприклад, права на інформацію, права на вибір роду занять тощо. В даних випадках також можливі як публічно-правові, так і приватно-правові договірні аспекти їх реалізації.

У тлумачних словниках поняття «**обов'язок**» характеризується як те, чого треба беззастережно дотримуватись, що слід безвідмовно виконувати відповідно до вимог суспільства або виходячи з власного сумління.

Більшість прав, реалізація яких окремо врегульована спеціалізованими актами, а обов'язок забезпечити їх реалізацію покладається на осіб публічного права чи оплачується за рахунок відповідних (державного чи місцевого) бюджетів, – зі сфери **соціальних прав, якими є** можливості людини бути соціально захищеною державою (наприклад, право на охорону здоров'я та медичну допомогу, різного роду соціальні послуги). Приватно-правові послуги часто пов'язані із **культурними правами, якими є** можливості збереження і розвитку національної самобутності людини, доступу до духовних досягнень людства, їх засвоєння, використання та участі у подальшому розвитку. Наприклад, права на освіту, на доступ до культурних цінностей тощо.

Соціальні, культурні й деякі економічні права визначають **обов'язки держави забезпечити** кожному, хто потребує, їх реалізацію та захист, так звану соціальну безпеку, без якої неможливо нормально задовольняти первинні потреби і духовний розвиток.

Класифікацію прав можна здійснювати й за іншими, ніж були наведені вище, критеріями. Наприклад: за способом здійснення (активні, пасивні); за суб'єктом складом здійснення – індивідуальні (наприклад, право на здобуття вищої освіти); колективні; змішані (індивідуально-колективні); за сферою їх реалізації (у сфері освіти, у сфері медицини, у сфері фінансів тощо).

Одним із засобів реалізації та захисту прав є **гарантії, які є** системою норм, принципів та вимог, які забезпечують процес дотримання прав. Забезпечення найсприятливіших умов для реалізації прав та перехід від

передбачених законами можливостей до реальної дійсності є метою гарантії. Ефективність гарантій залежить від рівня розвитку правових принципів, стану економіки, рівня розвитку державних інститутів, наявності системи досконалих законів у державі, ефективності механізмів реалізації законів, ступеня правової свідомості і правової культури населення, узгодженості інтересів населення та суспільства в цілому і наявності високоефективних органів контролю. Гарантії прав – це передбачена Конституцією і законами України система правових норм, організаційних засобів і способів, умов і вимог, за допомогою яких здійснюються їх охорона та захист. Гарантії прав поділяють на дві основні групи:

✓ **нормативно-правові гарантії прав** – це сукупність правових норм, за допомогою яких забезпечуються реалізація, порядок охорони і захисту прав. До нормативно-правових гарантій відносять норми-принципи, юридичну відповідальність та юридичні обов'язки, передбачені законодавчими актами;

✓ **організаційно-правові гарантії прав** – це механізм, спрямований на створення сприятливих умов для реального користування своїми правами. Умови створюються державою, органами місцевого самоврядування, посадовими особами, правозахисними організаціями тощо (діяльність у сфері правотворчості та правозастосування). Головною організаційно-правовою гарантією в державі є незалежний суд. Ефективність організаційно-правових гарантій залежить від якості норм законів і підзаконних актів, тобто від нормативно-правових гарантій. Вони взаємопов'язані і взаємообумовлені.

У Конституції України, наприклад, юридичними гарантіями реалізації прав є такі положення:

1) покладення на державу обов'язку дотримуватися і захищати права (ч. 2 ст. 3 Конституції України);

2) визнання прямої дії норм Конституції України, в тому числі тих, які закріплюють права (ст. 8 Конституції України);

3) встановлення в нормах Конституції України та чинного законодавства юридичної відповідальності за порушення прав;

5) конституційне закріплення права кожного на судовий захист (ст. 55 Конституції України);

6) конституційне визнання права кожного захищати свої права від порушень і протиправних посягань всіма засобами, не забороненими законом (ст. 55 Конституції України);

7) конституційне визнання права на правову допомогу (ст. 59 Конституції України);

8) закріплення в Конституції України та чинному законодавстві демократичних принципів судочинства (статті 58-63, 129 Конституції України);

9) конституційне закріплення системи особливих державних органів, до компетенції яких належать повноваження щодо захисту прав шляхом перевірки відповідності законів та інших правових актів Конституції України (розділ 12 Конституції України);

10) закріплення в Конституції України інших видів гарантій прав і свобод (наприклад, основних напрямів соціально-економічної політики України як соціальної держави);

11) неможливість зміни Конституції України, якщо зміни передбачають скасування чи обмеження прав (ч. 1 ст. 157 Конституції України).

Відповідно до ч. 4 ст. 55 Конституції України кожен має право після використання всіх національних засобів правового захисту звертатися за захистом своїх прав і свобод до відповідних міжнародних судових установ чи до органів міжнародних організацій, членом або учасником яких є Україна. Органом, який розглядає скарги відповідно до Європейської конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, є Європейський суд з прав людини.

Відповідно до ч. 2 ст. 64 Конституції України в умовах воєнного або надзвичайного стану можуть встановлюватися окремі обмеження прав і свобод із зазначенням строку дії цих обмежень. Натомість не всі права можуть бути обмежені (не можуть бути обмежені права і свободи, передбачені статтями 24, 25, 27-29, 40, 47, 51, 52, 55-63 Конституції України)⁴.

Отже, вміння захищати права та інтереси, є базовою навичкою юриста.

3. Юридичні документи, якими опосередковуються відносини у сфері обслуговування та захист прав учасників цих відносин.

Договори як засіб врегулювання відносин у сфері обслуговування. Договір є однією з найдавніших правових конструкцій. Застосування договорів протягом тисячоліть пояснюється тим, що вони є досить гнучкою правовою формою, в яку можуть втілюватися різні за характером суспільні відносини. Договір є різновидом юридичних фактів – правочинів, якими є правомірні дії фізичних та юридичних осіб, інших суб'єктів цивільного права, спрямовані на виникнення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків (ст. 202 ЦК України). Від інших правочинів договір вирізняється тим, що він є дво- або багатостороннім правочином (тобто правочином між двома чи більше особами).

Договором є домовленість між двома або більше сторонами, спрямована на встановлення, зміну або припинення прав і обов'язків (ст. 626 ЦК України). Важливим є розуміння, що договір завжди є домовленістю з кимось, незалежно від того, в якій формі (усній чи письмовій) така домовленість була досягнена. Правове регулювання договорів полягає у встановленні порядку їх укладення, виконання сторонами своїх зобов'язань, а також відповідальності за невиконання або неналежне виконання таких зобов'язань.

Принципи договірного права вивчались у курсі «Цивільне та сімейне право (Особлива частина)⁵.

⁴ ! Пригадайте ці права: Конституція України від 28.06.1996 р. (із змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

⁵ ! Пригадайте зміст принципів свободи договору, рівності сторін договору, еквівалентного характеру взаємовідносин між сторонами договору та інших.

Співвідношення договору з імперативними і диспозитивними нормами цивільного права: від імперативних норм сторони не мають права відступати, а диспозитивні норми застосовується тільки тоді, коли сторони не виключили їх застосування або не замінили їх правила іншою умовою.

ЦК України не закріплює чітких критеріїв класифікації договірних зобов'язань, натомість закріплює в окремих статтях чи частинах статей певні їх різновиди, знання особливостей яких дозволить ефективно захистити права їх сторін. Зміст договору становлять умови (пункти), визначені на розсуд сторін і погоджені ними, та умови, які є обов'язковими відповідно до законодавства (ст. 628 ЦК України).

Сторони мають право укласти договір, в якому містяться елементи різних договорів (змішаний договір). До відносин сторін у змішаному договорі застосовуються у відповідних частинах положення актів цивільного законодавства про договори, елементи яких містяться у змішаному договорі, якщо інше не встановлено договором або не впливає із суті змішаного договору.

Зміст договору – це сукупність умов, що визначають склад зобов'язання (належні до здійснення дії), вимоги до порядку і строки (термін) їх виконання⁶. Загальний порядок укладення договорів визначений у ст.ст. 638–650 ЦК України⁷.

Окремі різновиди договорів, які закріплені у ЦК України, притаманні саме сфері обслуговування. Одним з таких різновидів є публічний договір. Нагадаємо основні законодавчі положення щодо цього різновиду. Відповідно до положень ст. 633 ЦК України:

1) підприємець не має права надавати переваги одному споживачеві перед іншим щодо укладення такого договору, якщо інше не встановлено законом;

2) підприємець не має права відмовитися від укладення публічного договору за наявності у нього можливостей надання споживачеві відповідних товарів (робіт, послуг). У разі необґрунтованої відмови підприємця від укладення публічного договору він має відшкодувати збитки, завдані споживачеві такою відмовою;

3) актами цивільного законодавства можуть бути встановлені правила, обов'язкові для сторін при укладенні і виконанні публічного договору;

4) умови публічного договору, які суперечать ст. 633 ЦК України та правилам, обов'язковим для сторін при укладенні і виконанні публічного договору, є нікчемними.

З питаннями захисту прав сторін цивільно-правових договірних відносин пов'язаний такий аспект принципу свободи договору, як можливість сторін своєю угодою змінити або розірвати договір. До розірвання договору застосовуються цивільно-правові норми про припинення зобов'язань. Згідно із ст. 651 ЦК України зміна або розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом. Договір може бути

⁶ ! Пригадайте, що таке «істотні», «звичайні» та «випадкові» умови цивільно-правового договору.

⁷ ! Подивитися вказані норми та пригадайте основні законодавчі положення.

змінено або розірвано за рішенням суду на вимогу однієї із сторін у разі істотного порушення договору другою стороною та в інших випадках, встановлених договором або законом. Істотним є таке порушення стороною договору, коли внаслідок завданої цим шкоди друга сторона значною мірою позбавляється того, на що вона розраховувала при укладенні договору.

У разі односторонньої відмови від договору у повному обсязі або частково, якщо право на таку відмову встановлено договором або законом, договір є відповідно розірваним або зміненим.

У разі істотної зміни обставин, якими сторони керувалися при укладенні договору, договір може бути змінений або розірваний за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або не впливає із суті зобов'язання (ст. 652 ЦК України).

Зміна обставин є істотною, якщо вони змінилися настільки, що, якби сторони могли це передбачити, вони не уклали б договір або уклали б його на інших умовах.

Домовленість про зміну або розірвання договору здійснюється у тій самій формі, що і договір, що змінюється або розривається, якщо інше не встановлено договором або законом чи не впливає із звичаїв ділового обороту.

Якщо сторони не досягли згоди щодо приведення договору у відповідність з обставинами, які істотно змінились, або щодо його розірвання, договір може бути розірваний, або змінений за рішенням суду на вимогу заінтересованої сторони за наявності одночасно таких умов:

- в момент укладення договору сторони виходили з того, що така зміна обставин не настане;
- зміна обставин зумовлена причинами, які заінтересована сторона не могла усунути після їх виникнення при всій турботливості та обачності, які від неї вимагалися;
- виконання договору порушило б співвідношення майнових інтересів сторін і позбавило б заінтересовану сторону того, на що вона розраховувала при укладенні договору;
- із суті договору або звичаїв ділового обороту не впливає, що ризик зміни обставин несе заінтересована сторона.

У разі розірвання договору внаслідок істотної зміни обставин суд на вимогу будь-якої із сторін визначає наслідки розірвання договору виходячи з необхідності справедливого розподілу між сторонами витрат, понесених ними у зв'язку з виконанням цього договору.

У випадках зміни умов договору зобов'язання сторін змінюються відповідно до змінених умов щодо предмета, місця, строків виконання тощо. При розірванні договору зобов'язання сторін припиняються.

У випадках зміни або розірвання договору договірні зобов'язання вважаються такими, що змінилися або припинилися з моменту досягнення домовленості про зміну або розірвання договору, якщо інше не встановлено договором чи не обумовлено характером змін в договорі, при зміні або

розірванні договору в судовому порядку – з моменту вступу в законну силу рішення суду.

Сторони не мають права вимагати повернення того, що ними було виконано за зобов'язанням до моменту його зміни або розірвання договору, якщо інше не встановлено законом або договором.

Якщо підставою для зміни або розірвання договору було істотне порушення умов договору однією із сторін, то інша сторона має право вимагати відшкодування збитків, заподіяних зміною або розірванням договору (ст. 653 ЦК України).

Спеціальним випадком зміни договору є заміна сторін у зобов'язанні, тобто заміна кредитора (цесія – уступка вимоги) чи боржника (переведення боргу).

Отже, поняття «припинення договору» є ширшим, аніж поняття «розірвання договору» та «одностороння відмова від договору». Найчастіше розірвання договору пов'язане з певними порушеннями його умов. ЦК України окремо врегульовує ситуації, пов'язані з істотним порушенням стороною договору його умов.

Позови як засіб захисту прав, що виникають із відносин надання послуг, у судовому порядку.

Позов – засіб захисту прав особи у позовному провадженні, це матеріально-правова вимога позивача до відповідача, звернена через суд про захист порушеного, оспореного чи невизнаного права або інтересу, який здійснюється у певній, визначеній законом, процесуальній формі.

У теорії сформувалося кілька поглядів з приводу поняття та суті позову:

- 1) позов – це інститут цивільного процесуального права;
- 2) позов – це інститут матеріального права.

Переважна більшість науковців вказує на універсальність цього поняття (поєднання матеріально-правового та процесуального аспектів).

Елементи позову: предмет, підстава, зміст.

Предмет позову – це його частина, яка містить матеріально-правову вимогу позивача до відповідача.

Підстава позову – це частина позову, яка відображає обставини, якими позивач обґрунтовує свої вимоги і докази, що підтверджують позов. Розрізняють активну та пасивну підстави позову. **Активні підстави** – це підстави позову, які підтверджують, що спірне право належить позивачу, а на відповідача покладені певні обов'язки. До їх складу входять також факти, які обґрунтовують належність доказів до справи, те що позивач і відповідач є суб'єктами прав та обов'язків спірних правовідносин. **Пасивну підставу** позову становлять факти, з яких вбачається, що відповідач вчинив дії, спрямовані на заперечення права позивача або утвердження за собою права, яке йому не належить. Ці факти обґрунтовують необхідність подання позову та захисту прав чи інтересів позивача. Вони свідчать, що право позивача порушене, оспорене чи невизнане, є загроза його порушення чи необхідність у зміні існуючих між сторонами правовідносин.

Зміст позову – це частина позову, яка відображає звернену до суду вимогу про здійснення певних дій, пов'язаних із застосуванням конкретних способів захисту порушеного, оспореного чи невизнаного права.

Значення елементів позову:

- 1) за ними визначаються межі судового розгляду;
- 2) елементи позову індивідуалізують його, допомагають встановити тотожність з іншими. Це має вирішальне значення при відкритті провадження у справі та розвитку процесу у спорі.

У вимозі до суду про порушення його діяльності на захист права визначається і спосіб бажаного захисту, як результат, на досягнення якого спрямовується така діяльність.

За способом процесуального захисту, який відображається у змісті позову, позови класифікуються на:

– позови про присудження (спрямовані на поновлення порушеного права, усунення наслідків правопорушення; у них вимагається поновлення становища, що існувало до порушення права, та припинення дій, які порушують права);

– позови про визнання (спрямовані на усунення непорозумінь з приводу наявності та змісту правовідносин між сторонами; суд своїм рішенням має визначити питання про наявність чи відсутність прав та обов'язків);

– перетворювальні позови (спрямовані на захист прав шляхом їх трансформування, тобто зміни чи припинення правовідносин, які існують між сторонами).

Претензії як засіб врегулювання розбіжностей учасників договорів про надання послуг.

Пошук у мережі Інтернет, яким постійно користуються здобувачі вищої освіти, показує, що поняття «претензія» характеризується як юридичний термін, що означає: а) вимога, заява про право володіння чим-небудь, позов; б) заява кредитора, покупця, замовника, клієнта про сплату боргу, відшкодування збитків, усунення виявлених недоліків, несправності в придбаному товарі або у виконаній роботі; в) вимога кредитора до боржника про добровільне врегулювання спору, пов'язаного з порушенням прав кредитора.

Загалом, претензія вважається формою досудової реалізації господарсько-правової відповідальності, адже про неї згадувалось у ГК України, який вже втратив чинність. Натомість на практиці претензії ще можуть використовуватись. Зазвичай у претензії зазначається (ці відомості передбачались у нормах ГК України, що втратив чинність):

- ✓ повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;
- ✓ дата пред'явлення і номер претензії;
- ✓ обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;
- ✓ докази, що підтверджують ці обставини;
- ✓ вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;
- ✓ сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;

- ✓ платіжні реквізити заявника претензії;
- ✓ перелік документів, що додаються до претензії.

На офіційному сайті ВР в розділі «Термінологія законодавства»⁸ розміщено декілька **нормативних визначень «претензія»**:

1) претензія – письмовий документ, що містить вимогу замовника до виконавця щодо невідповідності наданої послуги вимогам нормативних документів та/або умовам договору (Наказ Мінтрансу України від 11.11.2002 №792 «Про затвердження Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів»);

2) претензія – складена у письмовій формі вимога зацікавленої особи про відшкодування шкоди (збитків), що виникла в результаті внутрішнього або міжнародного повітряного перевезення (Наказ Мінтрансзв'язку України від 23.04.2010 №216 «Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу»);

3) претензія – письмова заява одержувача постачальникові продукції (підрядникові) щодо виявлення в період дії гарантійних зобов'язань невідповідності якості чи комплектності поставленої продукції (виконаних робіт) установленим вимогам, а також вимогам про відновлення, заміну дефектної продукції або повторне виконання робіт (Наказ МВС України від 19.12.2016 №1313 «Про затвердження Положення про організацію експлуатації бронетанкового озброєння та техніки, іншого майна номенклатури бронетанкової служби Національної гвардії України»);

4) претензія – вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та/або розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень (Постанова НКРЕКП від 14.03.2018 №312 «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії»);

5) претензія – складена у письмовій формі вимога заінтересованої особи про поновлення прав, відшкодування заподіяної шкоди, що виникла в результаті внутрішнього або міжнародного повітряного перевезення, виплату компенсації тощо (Наказ Державіаслужби України від 26.11.2018 №1239 «Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу»»);

6) претензія (рекламація)⁹ – вимога зацікавленої особи в письмовій формі, яка заявлена згідно з Варшавською Конвенцією 1929 р. та в термін (при пошкодженні багажу – до 7 днів, при затримці в доставці – до 21 дня), зазначений Гаазьким Протоколом 1955 р., який вніс зміни та доповнення до вищезазначеної конвенції (Наказ Мінтрансу України від 01.11.1999 №526 «Про

⁸ Термін «Претензія». Офіційний сайт Верховної Ради. Розділ «Законодавство». Підрозділ «Термінологія законодавства». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/23207>.

⁹ Термін «Претензія (рекламація)». Офіційний сайт Верховної Ради. Розділ «Законодавство». Підрозділ «Термінологія законодавства». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/23208>.

затвердження Інструкції про порядок розшуку багажу, що не надійшов до аеропорту призначення»).

Також поширеними є такі поняття, як «претензія страхувальника», «претензія споживача», «претензія контрагента»¹⁰.

Питання для перевірки знань:

1. Охарактеризуйте співвідношення понять «права», «інтереси», «гарантії прав».
2. Що таке обов'язки? Які обов'язки у сфері обслуговування Ви знаєте?
3. Охарактеризуйте поняття, ознаки, види прав у сфері обслуговування.
4. Охарактеризуйте відомі Вам способи захисту прав у сфері обслуговування.
5. Які суб'єкти наділені повноваженнями захисту прав?
6. За допомогою яких юридичних документів можна здійснити захист прав учасників відносин у сфері обслуговування?
7. Які ще документи, крім охарактеризованих у тексті, Ви можете назвати?
8. Які способи захисту прав та інтересів учасників сфери обслуговування Ви знаєте?
9. Який спосіб захисту Ви вважаєте найефективнішим?
10. Який алгоритм побудови ефективного захисту прав учасників сфери обслуговування?

¹⁰ Чи є вказані поняття нормативними і якщо так, то в яких нормативно-правових актах згадується про них?