



ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА ПО ДОГОВОРУ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

Наталья ФЕДОРЧЕНКО,

кандидат юридических наук, доцент, заведующий кафедрой гражданского права и правового обеспечения туризма Киевского университета туризма, экономики и права

Summary

This article is devoted to the issue of determining the rights and obligations of the customer as an important participant contractual relationship to provide services. It is also noted that the precondition contract for services is the availability of customer needs in the grant of a specific service. It is noted that the customer does not directly affect the scope of the contract for services, it only directs the activities of the Executive to achieve the outcome that best suit its respective needs. Attention is focused on the inability to use the unconditional displayed in hours. 4. 632 CC of Ukraine criterion «usual prices prevailing for similar goods, works or services» to relations with the provision of services.

Key words: service agreement, the rights of the customer, the customer's duties, payment, reimbursement of actual costs, promoting customer, risk sharing inability to perform obligations.

Аннотация

Статья посвящена вопросу определения прав и обязанностей заказчика как важного участника договорных отношений по оказанию услуг. Также отмечается, что предпосылкой заключения договора о предоставлении услуг является наличие потребности заказчика в предоставлении ему конкретной услуги. Отмечается, что заказчик непосредственно не влияет на предмет договора о предоставлении услуг, он лишь направляет деятельность исполнителя на достижение результата, который максимально удовлетворит его соответствующие потребности. Акцентируется внимание на невозможности безоговорочного использования отраженного в ч. 4 ст. 632 Гражданского кодекса Украины критерия «обычных цен, сложившихся на аналогичные товары, работы или услуги» к отношениям по предоставлению услуг.

Ключевые слова: договор о предоставлении услуг, права заказчика, обязанности заказчика, возмещения фактических расходов, содействие заказчика, распределение риска невозможности исполнения обязательства.

Постановка проблемы. Начиная анализ прав и обязанностей заказчика как важного участника договорных отношений по оказанию услуг, прежде всего, отметим, что предпосылкой заключения договора о предоставлении услуг является наличие потребности заказчика в предоставлении ему конкретной услуги. Несмотря на то, что заказчик непосредственно не влияет на предмет договора о предоставлении услуг, он направляет деятельность исполнителя на достижение именно того результата, который способен максимально удовлетворить его соответствующие потребности. Несмотря на это, исследование вопросов содержания прав и обязанностей сторон в договорах о предоставлении услуг является достаточно актуальным и рассматривалось многими учеными.

Целью статьи является исследование содержания прав и обязанностей сторон в договорах о предоставлении услуг.

Изложение основного материала. Заказчик, исходя из дефиниции договора о предоставлении услуг, обязан выполнять встречные обязанности по договору. Исходя из содержания ч. 1 ст. 901 Гражданского ко-

декса Украины (далее – ГК Украины), договор о предоставлении услуг является двусторонне обязывающим, ведь заказчик обязан оплатить предоставленную ему услугу, и наделен правом требовать надлежащего предоставления услуги со стороны исполнителя. Обязательства по оказанию услуг должно быть оплачено в гривнах. В соответствии со ст. 533 ГК Украины, если в обязательстве определен эквивалент в иностранной валюте, то сумма в гривнах определяется по официальному курсу на день платежа. Использование иностранной валюты при расчетах на территории Украины по обязательствам допускается в случаях, порядке и на условиях, установленных законом [1, с. 478].

Кроме денежной формы расчетов, по договорам о предоставлении услуг не следует отвергать возможность расчетов между сторонами в виде встречного предоставления услуг, выполнения работ, предоставления другого имущественного эквивалента. Что касается формы и порядка оплаты по договорам о предоставлении услуг, то регламентация этих условий находит отражение не только в договоре, но и в правовых актах о предоставлении услуг населению.

Кроме того, в договоре о предоставлении услуг можно предусмотреть также разный порядок оплаты: в качестве предоплаты услуг, а также оплата отдельных этапов ее предоставления. Так, на практике исполнители довольно часто настаивают на определении порядка предоплаты услуг. К услугам, где это широко применяется, относятся услуги телефонной связи. Случаются и случаи, когда заказчик в договорном порядке соглашается на оплату всего комплекса оказанных услуг досрочно, то есть до момента непосредственного ее предоставления. И, наконец, договором о предоставлении услуг может быть предусмотрена выплата аванса, порядок выплаты которого стороны вправе предусмотреть в договорном порядке. То есть осуществленные заказчиком услуги авансовых платежей является правом, но не обязанностью последнего.

Размер платы в подавляющем большинстве случаев определяется сторонами договора о предоставлении услуг самостоятельно. Так, выполнение заказчиком своих обязанностей по оплате оказанных услуг происходит в соответствии с согласованной сторонами цены, а при от-



существовании такого согласования – по правилам ч. 4 ст. 632 ГК Украины. Исходя из того, что цена не является существенным условием исследуемых договоров, то вполне логичным является вывод о том, что оплата заказчиком оказанных ему услуг будет происходить по цене, сложившейся на аналогичные услуги. Кроме того, обязанность доказывания аналогичности определенной в договоре цены рыночным ценам следует положить на заинтересованную сторону.

Вместе с тем не следует исключать ситуации, когда невозможно определить цену на основе обычных цен, сложившихся на аналогичные услуги на момент заключения договора, поскольку современный этап развития отечественной экономики характеризует стремительное расширение сферы услуг, что подтверждается ростом доли услуг во внутреннем валовом продукте Украины. Так, рынок определенных видов услуг находится в стадии своего становления, поэтому возможность использования критерия «обычных цен, сложившихся на аналогичные услуги» фактически сводится к нулю.

Говоря о возможности применения обычных цен, следует учитывать особенности выполнения договоров о предоставлении услуг. Исполнитель, исходя из содержания ч. 1 ст. 902 ГК Украины, должен предоставить услугу лично. Учитывая тот факт, что законодатель в договорах о предоставлении услуг, предоставляет такое важное значение личности исполнителя, спорным и алогичным будет вывод, что выполнение одних и тех же услуг различными исполнителями должно оцениваться одинаково. Так, вполне логично, что опытный и известный адвокат устанавливает большую плату за свои услуги, чем начинающий юрист. Таким образом, еще раз приходим к выводу о невозможности использования отраженного в ч. 4 ст. 632 ГК Украины критерия «обычных цен, сложившихся на аналогичные услуги», поскольку в конкретной услуге не может быть обычной цены, ведь она обусловлена не только качеством работы, но и личностью исполнителя. То есть в описанных ситуациях, где личность исполнителя играет значительную

роль, стороны в договорном порядке согласовывают цену, которую определяет такой исполнитель.

Учитывая приведенное, следует отметить невозможность поиска некоего универсального критерия, с помощью которого можно было бы определить размер вознаграждения приемлемый и для исполнителя, и для заказчика услуг. Во-первых, вообще услуги чрезвычайно различные, в связи с чем для их предоставления требуются разные условия (если для надлежащего оказания стоматологических услуг требуется соответствующее оборудование, то услуги по дополнительному занятию с учеником не требуют каких то чрезвычайных затрат). Во-вторых, исполнители имеют разную квалификацию, следовательно, и их труд оплачивается по-разному. Наконец, возможности оплаты услуг у заказчиков также не одинаковы.

Кроме того, рынок многих видов услуг подвержен ценовым колебаниям, что значительно усложняет задачу применения вышеприведенного критерия ч. 4 ст. 632 ГК Украины. И, наконец, сегодня на рынке появляются столь уникальные и, соответственно, столь дорогие виды услуг (например, услуги управленческого консалтинга, сертификации), что по своей цене превышают цены дорогих контрактов, связанных с недвижимостью или недрами, в которых цена признается существенным условием.

Следующей обязанностью заказчика, которая закреплена в ст. 904 ГК Украины, является обязанность возместить исполнителю все фактические расходы, необходимые для выполнения договора о безвозмездном предоставлении услуг. Учитывая то, что особенностью этой разновидности договора о предоставлении услуг является его бесплатность, соответственно покрытие исполнителем фактических расходов носит компенсационный характер затраченных усилий, поскольку других средств, кроме возмещения фактических расходов исполнителя, не вносится. Целесообразно отметить, что законодатель в ч. 2 ст. 904 ГК Украины распространяет положения об обязанности заказчика возместить исполнителю все фактические расходы, необходимые

для выполнения договора, еще на два случая:

1) заказчик обязан возместить исполнителю все фактические расходы, необходимые для выполнения договора в случае невозможности выполнения договорных условий, возникшей по вине заказчика;

2) заказчик обязан возместить исполнителю все фактические расходы, необходимые для выполнения договора в случае невозможности выполнения договорных условий, возникших вследствие непреодолимой силы.

Что касается первого случая, то в юридической литературе отмечается, что возложение обязанности на заказчика возместить исполнителю все понесенные фактические расходы, необходимые для выполнения договора, в случае наличия его вины как следствия невозможности выполнить условия договора, является своеобразной санкцией, применяемой законодателем к заказчику по невыполнению или ненадлежащему выполнению условий договора о безвозмездном предоставлении услуг [2, с. 830]. Учитывая отраженный в ч. 2 ст. 904 ГК Украины законодательный подход, приходим к выводу, что на эти правоотношения распространяется общая норма ст. 614 ГК Украины, согласно которой лицо (в нашем случае – заказчик), нарушившее обязательство, несет ответственность при наличии его вины (умысла или неосторожности), если иное не установлено договором или законом. Кроме того, исходя из содержания ч. 2 ст. 614 ГК Украины, на заказчика возлагается обязанность доказывать свою невиновность при предоставлении услуг.

Вторым случаем возложения обязанности на заказчика по возмещению исполнителю всех понесенных фактических расходов, необходимых для исполнения договора, ситуация, при которой невозможность исполнения произошла вследствие непреодолимой силы. Под непреодолимой силой (*vis major*) Т.В. Боднар предлагает понимать чрезвычайное и непреодолимое при определенных условиях событие, которое квалифицируется в области гражданского права как квалифицированный случай. Непреодолимую силу, как отмечает ученый, не только нельзя предсказать,



но и нельзя предотвратить ее любыми доступными для лица средствами даже тогда, когда лицо могло предвидеть действие непреодолимой силы [3, с. 116].

Закрепив в ст. 617 ГК Украины общее правило, по которому действие обстоятельств непреодолимой силы дает основание для освобождения должника от ответственности, следует отметить, что в отдельных положениях гл. 63 ГК Украины законодатель обращается к основаниям освобождения должника от гражданско-правовой ответственности, а именно: а) в ч. 2 ст. 906 (как об основании для освобождения исполнителя – субъекта предпринимательской деятельности, который нарушил договор о предоставлении услуг), в ч. 1 ст. 922 (как об основании для освобождения перевозчика от ответственности за задержку в отправлении транспортного средства или опоздание в прибытии в пункт назначения), в ч. 1 ст. 950 (как об основании для освобождения профессионального хранителя от ответственности за утрату (недостачу) или повреждение вещи), в ч. 1 ст. 1043 (как об основании для освобождения управляющего от ответственности за причиненный ущерб).

Однако положение ч. 2 ст. 904 ГК Украины относительно договоров о безвозмездном предоставлении услуг не освобождает заказчика от обязанности возместить исполнителю все фактические расходы, необходимые для выполнения договора. То есть в этом случае институт непреодолимой силы не выступает как основание для освобождения от ответственности, а, прежде всего, как гарантия возмещения расходов исполнителя.

Следующей обязанностью заказчика, которая хоть и непосредственно не закреплена в гл. 63 ГК Украины, однако вытекает из сущности услуги, заключается в необходимости способствовать исполнителю с целью качественного предоставления услуги. Примером могут служить обязательства по оказанию медицинских услуг, поскольку праву лечебного учреждения на определение (выбор) методов лечения корреспондирует обязанность пациента следовать предписаниям медицинского персонала и режима лечебного учреждения

[4, с. 33]. Похожая ситуация и в договорных обязательствах по предоставлению образовательных услуг, в которых если заказчик не будет принимать активное участие в образовательном процессе, посещении лекций, своевременном выполнении учебного плана, то исполнитель в одностороннем порядке не сможет достичь того результата, услуги на который рассчитывали контрагенты при вступлении в договорные отношения.

Как правило, невыполнение заказчиком обязанности по содействию исполнителю (например, пропуски занятий, несвоевременное выполнение учебного плана и т.д.) влечет расторжения договора. Так, в действующем законодательстве о высшем образовании предусмотрена возможность отчисления студента за нарушение обязанностей, предусмотренных уставом высшего учебного заведения и правилами внутреннего распорядка.

Следует отметить, что, несмотря на отсутствие закрепления такой обязанности в ГК Украины, в отдельных законодательных актах нашла отражение обязанность заказчика содействовать исполнителю с целью качественного предоставления услуги. Так, исходя из содержания ч. 1 ст. 9 Закона Украины «Об аудиторской деятельности», органы управления субъекта хозяйствования обязаны создать аудитору (аудиторской фирме) надлежащие условия для качественного выполнения аудита. Как представляется формы такого содействия стоило бы четко прописывать в договоре о предоставлении аудиторских услуг, где следует указывать: а) договоренности, связанные с координацией работы аудитора и сотрудников заказчика аудита в ходе планирования аудита; б) право аудитора получить от руководства предприятия официальные письменные заявления, сделанные в связи с аудитом; в) обязательства руководства предприятия способствовать аудитору в направлении запросов кредитным организациям и контрагентам предприятия с целью получения информации, необходимой для проведения аудита; г) обязательства руководства предприятия обеспечить присутствие сотрудников аудитора при проведении инвентаризации имущества предприятия и т.п.

Выводы. На основании изложенного приходим к выводу, что содействие заказчика должно осуществляться так, чтобы только обеспечить непрерывную деятельность исполнителя по предоставлению соответствующей услуги. Иными словами, содействие заказчика должно быть, прежде всего, направлено на избежание остановок в деятельности исполнителя. Исходя из того, что действующее законодательство не содержит перечня действий, составляющих содействие заказчика, их порядок, объем, а потому конкретные условия содействия, их объем и порядок целесообразно рекомендовать сторонам определять самостоятельно в конкретных договорах о предоставлении услуг. В случае если такой перечень действий, составляющих содействие заказчика, не определен в договоре, то заказчик вполне правомерно может не способствовать исполнителю в его деятельности по предоставлению соответствующей услуги, что в итоге приведет к возникновению спорных ситуаций.

Не менее важным вопросом, который невозможно обойти в этом исследовании, является вопрос о распределении риска невозможности выполнения обязательства об оказании услуг.

Необходимо отметить, что вопрос распределения рисков широко используется в различных значениях. Риск в гражданском праве – это неблагоприятные последствия, которые могут наступить и за которые не отвечают ни стороны, ни третьи лица. Следует отметить, что основные подходы к правовой природе риска в науке гражданского права делятся на три однородные группы концепций: 1) субъективного; 2) объективного; 3) субъективно-объективного риска.

Не останавливаясь подробно на исследовании общетеоретических вопросов, касающихся природы риска и его распределения, отметим, что концепции субъективного и объективного риска, по нашему мнению, односторонне освещают риск, который одновременно сочетает в себе элементы субъективной и объективной категории. Именно с этих позиций в юридической литературе обоснованно компромиссную по своему характеру концепцию двухаспектного



(двухсекторного) риска, которая сочетает в себе две приведенные выше концепции (субъективного и объективного риска), поскольку риск связан с субъективным выбором определенных альтернатив, а данный выбор приводит к объективно рискованному результату, что дает возможность наиболее системно и всесторонне раскрыть правовую сущность этой категории [5, с. 46]. Именно двухаспектность восприятия риска прослеживается в понимании Н.С. Кузнецовой, которая считает, что риск заключается в техническом регулировании, однако не сводится к одному из элементов свободы, поскольку центральным в этом процессе регулирования выступает выбор [6, с. 120]. Именно такой подход к понятию риска, по нашему мнению, дает возможность использовать его в договорных обязательствах по оказанию услуг.

В случае невозможности выполнить договор о предоставлении услуг, возникшей не по вине исполнителя, заказчик обязан выплатить исполнителю разумную плату. Отметим, что при толковании этого законодательного положения в части определения понятия «разумная плата» возникают определенные трудности. Представляется, что под этим понятием следовало бы понимать фактические расходы, понесенные исполнителем с началом выполнения договорных условий, однако с учетом возможности частичного потребления заказчиком той части услуги, которая была предоставлена до момента наступления указанных обстоятельств (невозможности выполнить договор).

Если невозможность выполнить договор возникла по вине заказчика, он обязан выплатить исполнителю плату в полном объеме, если иное не

установлено договором или законом (ст. 903 ГК Украины). Как видим приведенное положение направлено, прежде всего, на то, чтобы повлиять на заказчика относительно надлежащего выполнения последним взятых на себя договорных обязательств. То есть, исходя из вышеприведенного законодательного подхода, риск невозможности исполнения договорного обязательства по предоставлению услуг по обстоятельствам, за которые не отвечает ни одна из сторон, возлагается на заказчика, поскольку исходя из самого характера услуги невозможно гарантировать достижение ее результата, а потому, заключая соответствующий договор, заказчик заранее осознает, что он принимает риск на себя. Однако в юридической литературе по этому поводу существует и другое мнение: о необходимости возложения риска невозможности достижения результата услуги на исполнителя [7, с. 210].

Одновременно с целью доведения ошибочности этой позиции следует отметить, что в договорных обязательствах по оказанию услуг заказчики услуг, как правило, являются потребителями в широком смысле этого понятия по причине отсутствия у них специальных знаний и навыков в соответствующей сфере услуг. Как представляется, именно поэтому законодатель в Законе Украины «О защите прав потребителей» акцентирует на этом внимание и дополнительно усиливает подход по защите прав граждан-потребителей. Одновременно потребителями услуг, кроме физических лиц, могут выступать частные предприниматели и юридические лица. И в этой ситуации по защите прав таких участников гражданских отношений на сегодня существует значительный пробел, поскольку за-

казчиками услуг являются не только физические лица, но и частные предприниматели и юридические лица, которые не обладают необходимыми знаниями, чтобы оценить степень риска недостижения результата услуги. Этим довольно часто пользуются недобросовестные исполнители, когда в своих рекламных предложениях обещают (правда, только на словах) достижения невероятного результата.

Список использованной литературы:

1. Договорное право Украины. Особенная часть : [учеб. пособие] / [Т.В. Боднар, А.В. Дзера, Н.С. Кузнецова и др.] ; под ред. А.В. Дзера. – К. : Интер, 2009. – С. 478.
2. Гражданский кодекс Украины : [научно-практический комментарий]. – Изд. 4-е, перераб. и доп. – Х. : ООО «Одиссей», 2008. – 830 с.
3. Ответственность в частном праве : [монография] / [И. Безклубый, Н. Кузнецова, Р. Майданик и др.] ; под общ. ред. И. Безклубого. – К. : Грамота, 2014. – 116 с.
4. Малеина М.Н. Гражданско-правовой договор на оказание медицинской помощи / М.Н. Малеина // Правоведение. – 1989. – № 2. – С. 33.
5. Волосенко И.В. Риск в гражданском праве (понятие, природа, виды) : дис ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / И.В. Волосенко. – К., 2011. – 46 с.
6. Кузнецова Н.С. Подрядные договоры в инвестиционной деятельности в строительстве / Н.С. Кузнецова. – К. : Наук. мысль, 1993. – 120 с.
7. Санникова Л.В. Обязательства об оказании услуг в российском гражданском праве : дисс. ... докт. юрид. наук : 12.00.03 / Л.В. Санникова. – М., 2007. – 210 с.