

## ФОРМИ ДОГОВІРНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПОСЛУГОНАДАВАЧІВ РИТУАЛЬНИХ ПОСЛУГ

УДК 338.465

**Постановка проблеми.** В умовах посилення монополізації економіки стало очевидним, що споживач послуг є незахищеною стороною у взаємовідносинах з послугонадавачами. У зв'язку з актуальністю виникаючих проблем сьогодні як ніколи кожному споживачеві необхідні державна підтримка та захист від цих негативних явищ. Слід зауваживши, що спеціальне законодавство, яке стосується захисту прав споживачів ритуальних послуг, нечітко визначає форми цивільно-правової відповідальності при порушенні їх прав у сфері надання ритуальних послуг. Тому вкрай необхідний аналіз норм цивільного законодавства та доктринальних положень з приводу даної проблеми. Метою статті є з'ясування основних форми договірної відповідальності послугонадавача ритуальних послуг.

У цивільному праві під формами цивільної відповідальності розуміють форму вираження тих додаткових обтяжень, які покладаються на правопорушника. М. І. Брагінський зазначає, що існують дві форми відповідальності за порушення зобов'язання: по-перше, відшкодування спричинених збитків і, по-друге, сплата неустойки [1, с. 98]. Б. І. Пугінський поділяє міри майнової відповідальності (які, на нашу думку, слід ототожнювати з формою) на відшкодування збитків, неустойку (штраф, пеню), міри конфіскаційного характеру, окремі нетипові міри відповідальності, до яких він відносить, зокрема, сплату процентів за безпідставне користування чужими грошовими коштами [2, с. 137].

Загалом у літературі розрізняють такі форми відповідальності: відшкодування збитків, компенсація моральної шкоди, сплата неустойки, втрата завдатку тощо [3, с. 560]. Такі форми відповідальності характерні й для ритуальної сфери. Розглянемо їх детальніше.

***Відшкодування збитків як форма (міра) договірної відповідальності за порушення прав споживачів ритуальних послуг.***

О. С. Іоффе зауважував, що збитки – це викликані неправомірною поведінкою негативні наслідки в майновій сфері потерпілої особи [4, с. 100].

Відшкодування збитків розглядається в цивільному праві як універсальна форма відповідальності. На це вказує ч. 1 ст. 623 ЦК України: «Боржник, який порушив зобов'язання, має відшкодувати кредиторowi завдані цим збитки». Ч. 3 ст. 623 ЦК України встановлюється, що збитки визначаються з урахуванням ринкових цін, що існували на день добровільного задоволення боржником вимоги кредитора в місці, де зобов'язання має бути виконане, а якщо вимога не була задоволена добровільно, – у день пред'явлення позову, якщо інше не встановлено договором або законом.

Особливості застосування такої форми відповідальності, в спеціальному законодавчому акті щодо надання ритуальних послуг не знайшло належного вирішення. В зв'язку з цим доцільно з'ясувати, в яких саме випадках законодавець прямо передбачає право споживача на відшкодування збитків, згідно з положеннями Закону України «Про захист прав споживачів». На основі аналізу Закону України «Про захист прав споживачів» можемо констатувати що при наданні ритуальної послуги може бути застосована така міра відповідальності за невиконання чи неналежне виконання контрагентом договору щодо надання ритуальних послуг, зокрема, у таких випадках:

1) якщо виконавець своєчасно не приступає до виконання договору або надає послугу так повільно, що закінчення її в обумовлений строк стає неможливим (ч. 1 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»);

2) у разі невиконання вимоги споживача послуги щодо усунення недоліків послуги у певний строк, якщо при наданні послуги стане очевидним, що вона не зможе бути виконана відповідно до умов договору, і послуга у відповідний строк не буде надана (ч. 2 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»);

3) у разі виявлення недоліків у наданій послугі та усунення недоліків споживачем своїми силами чи із залученням третьої

особи (п. 4 ч. 3 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»);

4) у разі наявності в послугі істотного недоліку (ч. 4 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»).

У зв'язку з тим, що споживач ритуальних послуг визнається «слабкою» стороною у відносинах із послугонадавачем ритуальних послуг, та враховуючи призначення законодавства в цій сфері (забезпечувати якомога більший обсяг захисту прав споживача), необхідно, щоб в усіх випадках заподіяння шкоди при наданні ритуальних послуг збитки відшкодувалися в повному обсязі. Пропонуємо в чітко закріпити норму про повну відповідальність послугонадавача за договором щодо надання ритуальних послуг, передбачивши відповідне положенням: «послугонадавач ритуальних послуг що не виконав або неналежно виконав договірні зобов'язання за договором щодо надання ритуальних послуг, зобов'язаний відшкодувати, завдані споживачу збитки в повному обсязі».

***Компенсація моральної шкоди як форма (міра) договірної відповідальності за порушення прав споживачів ритуальних послуг.*** Враховуючи психологічний стан замовника ритуальних послуг викликаних смертю близької людини, неналежне виконання послугонадавачем договору щодо надання ритуальних послуг може спричинити душевні страждання в замовника, і як наслідок, вести до виникнення права на компенсацію моральної шкоди, що належить до основного з поіменованих способів захисту цивільних прав та інтересів, а також є санкцією за вчинення цивільного правопорушення, точніше – формою цивільної відповідальності. Дослідження судової практики, приводить до висновку про відсутність чітких та однозначних положень стосовно відшкодування споживачу ритуальних послуг моральної шкоди при порушенні їх прав. Насамперед одним з перших виникає питання – до якого виду відповідальності слід віднести відповідальність за спричинення моральної шкоди: договірної чи позадоговірної?

Позиції вітчизняних науковців у цьому питанні розходяться. Одні з них дотримуються аналогічної до наведеної вище думки – відносять відшкодування моральної (немайнової) шкоди до

способів захисту суб'єктивних цивільних прав і не розглядають його серед форм цивільно-правової відповідальності (Є. О. Харитонов) [7, с. 184–188, с. 420–422].

Другі дослідники, в тому числі й А. І. Дрішлюк, вважають компенсацію моральної шкоди і способом захисту, і заходом цивільно-правової відповідальності, однак не вважають відшкодування моральної (немайнової) шкоди наслідком порушення зобов'язань. Очевидно, що думка фахівців зводиться до того, що в цих випадках закон пов'язує виникнення моральної (немайнової) шкоди не з порушенням майнових прав, а з посяганням на немайнові права учасників договору. Все ж інші фахівці, підтримуючи попередню з розглянутих позицій, додатково зазначають, що відшкодування моральної (немайнової) шкоди є і способом захисту (для кредитора), і формою цивільно-правової відповідальності (для боржника) як і відшкодування майнової шкоди [8, с. 715–716].

Аналогічну позицію підтримує й законодавець, який, закріплюючи правові наслідки порушення зобов'язання у ст. 611 ЦК України (п. 4 ч. 1), яка міститься в главі 51 ЦК України «Правові наслідки порушення зобов'язання. Відповідальність за порушення зобов'язання», називає, серед інших правових наслідків відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Вказане положення по-різному оцінюється фахівцями, проте більшість схиляється до думки, що відшкодування моральної (немайнової) шкоди в договірних правовідносинах може здійснюватися виключно у випадках, що прямо передбачені законом, а також, якщо відповідний обов'язок встановлено для боржника договором. Натомість Закон України «Про поховання та похоронну справу» зовсім не регулює дане питання, в зв'язку з цим при вирішенні про заподіянні споживачу ритуальних послуг моральної шкоди необхідно звертатися до законодавчих актів, спрямованих на захист прав споживачів Закону України «Про захист прав споживачів» та Цивільного кодексу України.

Відповідно до ст. 16 ЦК України, право на відшкодування моральної шкоди належить до універсальних способів захисту ци-

вільних прав. Таким чином, будь-який учасник цивільних відносин на підставі цієї статті ЦК України може звернутись до суду з вимогою про відшкодування моральної шкоди. А положення, яке містилося в п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» зазначає, що відшкодування моральної шкоди споживач може вимагати лише у разі заподіяння шкоди небезпечними послугами (саме таке мотивування часто застосовувалось судами при відмові в задоволенні вимоги щодо компенсації моральної шкоди споживачу ритуальних послуг), є таким, що обмежує права споживача. В зв'язку з цим доцільно з'ясувати, в яких випадках споживач ритуальних послуг має право на відшкодування моральної шкоди.

В ч. 4 ст. 23 ЦК України, зазначається: «моральна шкода відшкодовується незалежно від майнової шкоди, яка підлягає відшкодуванню, та не пов'язана з розміром цього відшкодування». Це означає, що моральна шкода може бути відшкодована навіть за відсутності майнової шкоди.

Проблемним є встановлення розміру компенсації моральної шкоди споживачу ритуальних послуг, адже відсутня чітка методика нарахування розміру компенсації моральної шкоди взагалі. Проте ЦК України в ч. 3 ст. 23 закріплює кілька критеріїв, які повинні враховуватися судом при визначенні розміру компенсації моральної шкоди: 1) характер правопорушення; 2) глибина фізичних та душевних страждань, погіршення здібностей потерпілого або позбавлення його можливості їх реалізації; 3) ступінь вини особи, яка завдала моральну шкоду, якщо вина є підставою для відшкодування.

Розмір подібного відшкодування встановлює суд, і визначення його не ставиться в залежність від наявності матеріальної шкоди, вартості послуг, суми неустойки, а має ґрунтуватися на характері й обсязі моральних і фізичних страждань, заподіяних споживачеві в кожному конкретному випадку. До того ж в доктрині наголошується на вагомій ролі застосування психологічних, медичних та інших спеціальних знань в процесі оцінки судом міри

фізичних та душевних страждань, зокрема шляхом проведення експертиз [9, с. 15–16; 10, с. 85].

Проте слід зазначити, що на практиці споживачу ритуальних послуг потрібно доказати при розгляді справи в суді заподіяння моральної шкоди. Наведемо приклад судової практики в цьому аспекті (рішення Пролетарського районного суду м. Донецьк по справі Справа № 2-193/09). Згідно справи Позивач звернулася до суду з позовом до відповідача про відшкодування матеріальної та моральної шкоди, в обґрунтування якого зазначила, що 14.09.2008 року нею у суб'єкта надання ритуальних послуг були замовлені та оплачені ритуальні послуги на загальну суму 1430 грн., пов'язані з організацією поховання її чоловіка. Згідно оплачених послуг відповідач зобов'язався надати послуги з перевезення тіла її чоловіка з моргу, а також внесення тіла покійного чоловіка на п'ятий поверх в квартиру. Нею було сплачено за вищевказані послуги щодо надання ритуальних послуг. Позивач зазначив, що свої зобов'язання відповідач виконав не належним чином, послуги були надані неналежної якості та з недоліками. А саме, робітники, які здійснювали внесення та винесення тіла її покійного чоловіка, перебували в стані алкогольного сп'яніння. При внесенні в будинок та винесення тіла з будинку постійно здійснювали зіткнення труни з покійним об стіни будинку, тим самим підтверджуючи недостойне ставлення та зневагу до тіла її покійного чоловіка. Крім того, незаконними діями відповідача їй завдано моральної шкоди. Тому просила стягнути з відповідача 920 грн. за виконання замовлення та 5000 грн. для відшкодування завданої моральної шкоди.

Представник відповідача позовні вимоги не визнав, проти їх задоволення заперечував. В судовому засіданні пояснив, що позивачка замовила у відповідача предмети для поховання. Однак, між сторонами не було ніяких договірних відносин в частині послуг з перевезення тіла.

Судовим рішенням по справі було відмовлено в відшкодуванні моральної шкоди, адже позивачкою, не довела обставини на які посилялася, адже в відповідно до ст. 60 Цивільного процесуаль-

ного Кодексу України, яка передбачає, що кожна сторона зобов'язана довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог та заперечень не надала відповідні розрахунки та обґрунтування суми щодо якої заявлено вимоги. Так, відповідно до квитанції суб'єкт надання ритуальних послуг прийняв від позивача суму в розмірі 1430 грн. за ритуальні послуги. Проте, з даної квитанції не вбачається за які саме ритуальні послуги були сплачені кошти та чи надавалися відповідачем транспортні послуги взагалі. Крім того договір між відповідачем та позивачем не був укладений щодо надання ритуальних послуг.

Пропонуємо, в законодавстві, вказавши, що «моральна шкода, завдана споживачу ритуальних послуг суб'єктами ритуальної діяльності, що здійснюють надання ритуальних послуг, внаслідок порушення його прав, передбачених договором, законом та іншими правовими актами, підлягає відшкодуванню не залежно від компенсації матеріальної шкоди за правилами, передбаченими Цивільним кодексом України».

***Неустойка як форма (міра) договірної відповідальності за порушення прав споживачів ритуальних послуг.*** Законодавство передбачає не лише стягнення збитків і компенсацію моральної шкоди за порушення прав споживачів, а й встановлює таку форму відповідальності, як неустойка.

Загальні правові засади неустойки визначені в ЦК України (ст. 549–552, 611, 622, 624). Зрозуміло, що дані положення про неустойку знаходять відображення і як форми відповідальності у відносинах за участю споживачів ритуальних послуг. Підстави виникнення зобов'язання зі сплати неустойки збігаються з підставами покладення на боржника цивільно-правової відповідальності [3, с. 586], тоді як неустойка має подвійну правову природу, будучи водночас і способом забезпечення виконання зобов'язань. На користь цього свідчить наявність цивільно-правових норм, що регламентують неустойку в главі 49 ЦК України «Забезпечення виконання зобов'язань», а також у главі 51 ЦК України «Правові наслідки порушення зобов'язання. Відповідальність за порушення зобов'язання».

Як же співвідносяться ці два аспекти неустойки? Д. О. Гришин зазначає, що неустойка як спосіб забезпечення виконання зобов'язання діє лише до моменту виконання, а як тільки зобов'язання порушується, неустойка переходить у свою нову якість – стає відповідальністю [11, с. 130]. Отже, визначальним критерієм природи неустойки буде факт порушення зобов'язання.

Цивільним законодавством презюмується штрафна неустойка (ч. 2 ст. 552 ЦК України), яка стягується незалежно від збитків, що може бути, на нашу думку, поширено на порушення прав споживачів ритуальних послуг. Проте аналіз норм і договірної практики про застосування цивільної відповідальності в разі порушення прав у сфері надання ритуальних послуг не надає нам можливості стверджувати, що неустойка є найбільш розповсюдженою мірою захисту їх прав, частіше за все на практиці позови стосуються саме відшкодування збитків. Проаналізувавши законодавчі акти, що регулюють відносини у сфері надання ритуальних послуг і захисту прав споживачів, можемо констатувати, що, на жаль, лише в одному випадку законодавець надає споживачеві ритуальних послуг право застосувати до порушника санкцію у формі неустойки, 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. На нашу думку, загальна норма про законну неустойку надає можливість застосувати її при порушенні будь-якого виду зобов'язань з надання послуг, в тому числі й ритуальних, у разі прострочення надання послуги.

Розмір такої неустойки складає три відсотки від вартості замовлення за кожен день (а якщо договір укладений в годину за кожну годину) прострочення. Виникає лише питання стосовно саме такого розміру неустойки. Зрозуміло, що три відсотки будуть великою сумою при визначенні договору в годинах, тому в основному на практиці строк виконання договорів в годинах не



зустрічається. Проте при укладенні такого договору і визначення строку в годинах при простроченні у наданні ритуальної послуги вартістю 1000 грн. на одну добу можна вимагати стягнення:  $1000 * 0.03 * 24 = 720$  грн.

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 [12, с. 200]. І з цим твердженням дійсно варто погодитися.

Як зазначає О. С. Іоффе, неустойка являє собою оперативний засіб боротьби за належне виконання зобов'язання, який можна використати одразу ж після вчинення правопорушення, не очікуючи на викликані ним негативні наслідки [4, с. 166]. Є. О. Суханов підкреслює, що при стягненні неустойки потерпіла сторона договору доводить лише факт його порушення контрагентом. Не вимагається доводити та обґрунтовувати розмір завданих збитків (що, як правило, не проста справа) та причинний зв'язок між їх виникненням та діями правопорушника, а також вину останнього (яка презюмується). Таким чином, за допомогою неустойки споживачу ритуальних послуг гарантується, що його витрати будуть принаймні частково компенсовані, якщо довести розмір збитків неможливо.

На нашу думку, враховуючи основну характеристику предмета договору щодо надання ритуальних послуг – комплексність, ефективним стимулюванням до належного виконання зобов'язань послугонадавачем і гарантією компенсації понесених збитків споживачу була б законна неустойка, яка б обчислювалася виходячи із загальної вартості предмета договору щодо надання ритуальних послуг, оскільки всі послуги, що ним охоплюються, тісно взаємопов'язані, утворюючи єдине ціле, і несвоєчасне надання однієї зменшує можливість отримання іншої, а то й взагалі унеможлиблює їх отримання. Отже, переваги застосування неустойки як способу захисту прав споживачів ритуальних послуг та форми відповідальності послугонадавача очевидні.

Як правило, сторони передбачають неустойку на свій розсуд у договорі. Однак на практиці умову про неустойку в договорах щодо надання ритуальних послуг можна знайти досить рідко, оскільки договір щодо надання ритуальних послуг є договором приєднання, і за таких обставин послугонадавач не зацікавлений покласти в договорі на себе додаткову відповідальність. А враховуючи те, що далеко не завжди споживач у змозі довести розмір збитків, особливо в екстремальних ситуаціях, то вагоме значення неустойки беззаперечне. І в цьому випадку допомогу в задоволенні споживачами своїх майнових вимог може надати саме закріплена спеціальним законодавчим актом норма, згідно з якою, «якщо суб'єкт ритуальної діяльності, що надає ритуальні послуги, не може надати ритуальні послуги, передбачені договором, за кожний день, а якщо строк виконання вказаний в годинах то за кожну годину прострочення послугоотримувачу сплачується пеня в розмірі трьох відсотків вартості комплексної ритуальної послуги».

Насамкінець зазначимо, що при визначенні розміру матеріальної відповідальності послугонадавача ритуальних послуг слід керуватися загальним правилом про відшкодування завданих збитків у повному обсязі (реальна шкода та упущена вигода). В законодавстві має бути більш чітко врегульовані відносини стосовно відповідальності за завдання моральної (нематеріальної) шкоди порушенням договору щодо надання ритуальних послуг. Тому пропонується викласти право споживача ритуальних послуг на компенсацію моральної шкоди більш чітко, вказавши, що «моральна шкода, завдана суб'єктами ритуальної діяльності, що здійснюють надання ритуальних послуг, внаслідок порушення прав споживача, передбачених договором, законом та іншими правовими актами, підлягає відшкодуванню не залежно від компенсації матеріальної шкоди за правилами, передбаченими Цивільним кодексом України». Констатується, що лише в одному випадку законодавець надає споживачеві ритуальних послуг право застосувати до порушника санкцію у формі неустойки (п. 5 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»), і наголошу-

ється на вагомій ролі застосування неустойки як способу захисту прав споживачів ритуальних послуг та форми відповідальності послугонадавачів, оскільки для стягнення неустойки немає необхідності доводити наявність збитків, достатньо лише довести факт невиконання або неналежного виконання виконавцем своїх обов'язків. Враховуючи основну характеристику предмета договору щодо надання ритуальних послуг – комплексність, ефективним стимулюванням до належного виконання зобов'язань послугонадавача і гарантією компенсації завданих збитків була б законна неустойка, яка б обчислювалася, виходячи із загальної вартості предмета договору щодо надання ритуальних послуг.

1. Брагинский М. И. Договорное право. Книга первая: Общие положения [Текст] / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский – М.: Статут, 2003. – 848 с.
2. Пугинский Б. И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях [Текст] / Б.И.Пугинский. – М.: Юрид.лит., 1984.– 224 с.
3. Гражданское право: [ученик: в 2 ч.] [Текст] / [под ред. А. П. Сергеева, Ю. К. Толстого]. – М.: ПРОСПЕКТ, 1998. – Ч. I. – 632 с.
4. Иоффе О. С. Обязательственное право : [учеб.] [Текст] / О. С. Иоффе. – М.: Юрид. лит., 1975. – 880 с.
5. Цивільний Кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40–44. – Ст. 356.
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). – 1991. – № 30. – Ст. 379.
7. Харитонов Є. О. Цивільне право України [Текст]: [підручник] / Є. О. Харитонов, Н. О. Саніахметова. – К.: Істина, 2003. – 761 с.
8. Договірне право України. Загальна частина: [навч. посіб.] [Текст] / [за ред. О. В. Дзери]. – К.: Юрінком Інтер, 2008. – 896 с.
9. Будякова Т. Индивидуальные способности потерпевшего как критерий степени нравственных и физических страданий [Текст] / Т. Будякова // Рос. юстиция. – 2003. – № 2. – С. 15-16.
10. Сліпченко О. І. Судові експертизи та їх особливості в цивільному судочинстві і, зокрема, в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди [Текст] / О. І. Сліпченко // Приватне право і підприємництво. – Київ. – 2010. – Випуск 9. – С. 83-86.
11. Гришин Д. А. Неустойка: современная теория / Д. А. Гришин // Актуальные проблемы гражданского права [Текст] / [под ред. М.И.

*Брагинского; Исследовательский центр частного права. Российская школа частного права]. – М.: Статут, 2000. – Вып.2. – 222 с.*

12. Шевчук С. С. *Защита прав потребителей: [учеб. пособие] [Текст] / С.С.Шевчук, М.А. Бычко, М. А. Хоменко. – Ставрополь, 2001. – 320 с.*

**Гунда А. О. Форми договірної відповідальності послугонадавачів ритуальних послуг.**

Стаття присвячена дослідженню та з'ясуванню основних форми договірної відповідальності послугонадавача ритуальних послуг. В статті проаналізовано відшкодування збитків, компенсацію моральної шкоди та неустойка як основні форми (міра) договірної відповідальності за порушення прав споживачів ритуальних послуг.

**Ключові слова:** відшкодування збитків, компенсація моральної шкоди неустойка, ритуальні послуги.

**Гунда А. О. Формы договорной ответственности послугонадавачив ритуальных услуг.**

Стаття посвящена исследованию и выяснению основных формы договорной ответственности послугонадавача ритуальных услуг. В статье проанализированы возмещения убытков, компенсации морального вреда и неустойка как основные формы (мера договорной ответственности за нарушение прав потребителей ритуальных услуг).

**Ключевые слова:** возмещение убытков, компенсация морального вреда, неустойка, ритуальные услуги.

**Gunda A. O. Form contractual liability Polygonatum funeral services.**

State is dedicated to the study and elucidation of the basic form contractual liability Polygonaceae funeral services. The article analyzes the damages, moral damages and penalty as the main form (the measure of contractual liability for violation of the rights of consumers of funeral services).

**Keywords:** compensation of property damage, compensation of moral damage, penalty, funeral services.

**Кожевникова В. О.**

## **УЧАСНИКИ СІМЕЙНИХ ПРАВОВІДНОСИН, НА ЯКИХ ПОШИРЮЄТЬСЯ ПРАВОВИЙ СТАТУС ЧЛЕНА СІМ'Ї**

УДК 347.61.64

**Постановка проблеми.** Становлення та формування українського цивільного та сімейного законодавства суттєво вплинуло на роль та місце фізичних осіб, учасників сімейних правовідносин. Необхідним на сьогодні для доктрини права та законодавства