

## ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «КОМПЛЕКСНА ПОСЛУГА / ПОСЛУГОВИЙ ПРОДУКТ» В КОНТЕКСТІ ДОГОВІРНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ГОСПОДАРСЬКИХ ВІДНОСИН

### THEORETICAL AND LEGAL APPROACHES TO DEFINING THE CONCEPT OF "COMPLEX SERVICE / SERVICE PRODUCT" IN THE CONTEXT OF CONTRACTUAL REGULATION OF ECONOMIC RELATIONS

Голіна О.В., к.ю.н.,

асистент кафедри господарського права

Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого

Стаття присвячена висвітленню правової природи простих за своєю структурою послуг та комплексних послуг (послугових продуктів) як об'єктів договірних відносин у сфері господарювання. Розглянуто питання співвідношення понять «послуга» та «обслуговування». На ґрунті узагальненого аналізу нормативно-правових актів та наукових поглядів щодо природи послуги, як об'єкта договірних трансакцій, виокремити низку аспектів її розуміння. Еволюційним процесом розвитку правового регулювання договірних відносин, пов'язаних з наданням послуг, визначено появу договірних конструкцій, які об'єднують низку послуг в єдиний гібридний (складноутворювальний) об'єкт договору – комплексну послугу (послуговий продукт). Підкреслено, що послуги, як елементи структури комплексної послуги / послугового продукту, можуть поєднуватися (комбінуватися) у різні конфігурації (з юридичних, фінансових, технічних чи інших видів послуг, одні із яких є основними, а інші – супутніми / допоміжними), які сукупно (а не нарізно) забезпечують комплексний та ефективний для замовника результат.

Авторкою визначено специфіку та виокремлено ознаки супутніх послуг, що надаються на договірних засадах. Особливу увагу приділено характеру співвідношення конструкцій змішаного договору та договору про надання комплексної послуги (послугового продукту). Зроблено висновок про неспроможність єдиної базової моделі договору з надання послуг, закріпленої в положеннях ЦК України (ч. 1 ст. 901 ЦК) забезпечити належне правове підґрунтя (основу) договірному регулюванню усього різноманіття послуг та визначено потребу подальшого розвитку загальних правових норм про договори з надання послуг.

**Ключові слова:** послуга, види послуг, ознаки послуг, супутня послуга, комплексна послуга, послуговий продукт, обслуговування, договірні конструкції, договір про надання послуг, змішаний договір.

The article is devoted to highlighting the legal nature of simple services and complex services (service products) as objects of contractual relations in the field of business. The issue of the correlation of the concepts of "service" and "service" is considered. On the basis of a generalized analysis of regulatory legal acts and scientific views on the nature of a service as an object of contractual transactions, a number of aspects of its understanding are distinguished. The evolutionary process of the development of legal regulation of contractual relations related to the provision of services has determined the emergence of contractual structures that combine a number of services into a single hybrid (complex-forming) object of the contract – a complex service (service product). It is emphasized that services, as elements of the structure of a complex service / service product, can be combined (combined) into various configurations (from legal, financial, technical or other types of services, some of which are basic, and others are related / auxiliary), which collectively (and not separately) provide a comprehensive and effective result for the customer. The author has determined the specifics and highlighted the features of related services provided on a contractual basis. Particular attention is paid to the nature of the relationship between the structures of a mixed contract and a contract for the provision of a complex service (service product). The conclusion is made about the inability of a single basic model of a contract for the provision of services, enshrined in the provisions of the Civil Code of Ukraine (Part 1, Article 901 of the Civil Code) to provide an adequate legal basis (basis) for the contractual regulation of the entire variety of services and the need for further development of general legal norms on contracts for the provision of services.

**Key words:** service, types of services, characteristics of services, related service, complex service, service product, maintenance, contractual structures, service contract, mixed contract.

Розвиток сучасного господарського обороту об'єктивно призводить до ускладнення договірних оформлення господарських відносин, що виникають в його межах, та спричиняє потребу комбінування елементів різних договірних конструкцій. Наявні погляди стосовно самого розуміння поняття «договірні елементи», дозволяє розглядати останні з декількох ракурсів: як певну сукупність договірних обов'язків кожної зі сторін, характерну для відповідного договору; як системні ознаки, які обумовлюють виокремлення того чи іншого виду договору; як істотні умови договору, які відображають специфіку певного договірного типу, виду; як поєднання змістового наповнення різних типів та видів договорів у межах договірної конструкції змішаних договорів, у тому числі непомічених тощо. Множинність договірних елементів є симбіозом з декількох поименованих договірних конструкцій, з яких одні формулюють предмет договору (те, з приводу чого безпосередньо укладається договір), а інші – тільки сприяють досягненню договірної мети, посиленню ефективності результату, який має бути досягнуто, та є типовою для певних договірних конструкцій (поименованих договорів). До договорів, ускладнених за рахунок такого виду множинності належать змішані дого-

вори, елементи яких репрезентовані шляхом поєднання структурних складових різних договірних типів та видів, можливість укладення яких безпосередньо передбачена статтею 628 ЦК України (далі – ЦК України).

Особливим об'єктом договірних відносин, представленим в межах структурних конфігурацій різних договірних конструкцій, є послуга. У структурі предмета договору послуга може бути: єдиною його складовою (елементом); основною, але не єдиною складовою предмета договору, поряд з іншими об'єктами, у тому числі однорідними (іншими основними та / або супутніми послугами); додатковим (другорядним) елементом в структурі предмета договору, де основним об'єктом, як правило, є речі, майнові права інтелектуальної власності тощо.

У вітчизняній правовій доктрині помітний внесок у дослідження різних видів послуг та договорів про їх надання, зробили: Г. Л. Знаменський, В. В. Луць, Д. І. Степанов, О. А. Беляневич, В. С. Мілаш, В. В. Резнікова, Н. В. Федорченко, А. А. Телесакова, В. А. Васильєва, В. Л. Скрипник та інші. Проте аналіз наукових здобутків щодо сутності й ознак як самої категорії «послуга», так й договорів, де послуги є основними та / або допоміжними об'єктами, свідчить, що дискусії з досліджуваної

проблематики тривають і досі. Крім того, потреба адаптації стану правового регулювання договірних відносин з надання послуг до сучасних тенденцій розвитку сфери послуг як такої, актуалізує проведення подальших досліджень у даному напрямку.

ЦК України визнає послуги як об'єкт цивільних прав, та на відміну від інших об'єктів (речей, цінних паперів, інформації та ін.), не розкриває їх поняття, а тільки закріплює загальні положення про договір про надання послуг у главі 63 (ст. 901–907 ЦК України), а у главах 64–74 (ст. 908–1106 ЦК України) – встановлює правила про деякі види послуг. Зі змісту ст. 901 ЦК України ознаками послуги, як об'єкту договірного регулювання, є: її нематеріальність (репрезентування через вчинення певних дій чи діяльності, а не вираження результату таких дій); індивідуалізований характер (надання відповідно до завдань замовника); неможливість існування окремо від її надання (споживання у процесі її надання); вартісний характер та оплатність. Особливого значення ЦК України також надає особі виконавця, покладаючи на нього обов'язок особистого виконання / надання послуги. Так, згідно до ст. 902 ЦК України тільки у випадках, безпосередньо установлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним перед замовником у повному обсязі за порушення договірних зобов'язань [1, Ст. 356]. Відтак, ще однією ознакою послуги, як об'єкта договірного регулювання, є її безпосередній зв'язок з особою виконавця (послугодавця). У межах Національного класифікатора видів економічної діяльності ДК 009:2010 послуги визначаються як результат економічної діяльності, відносно якого не можна встановити права власності. Послуги не підлягають продажу окремо від процесу їх виробництва, а момент завершення виробництва послуги збігається з моментом надання її споживачеві [2].

Узагальнений аналіз існуючих теоретичних підходів щодо природи послуги, як об'єкта договірних трансакцій, дозволяє виокремити наступні аспекти її розуміння: як операції (низки послідовно вчинюваних дій, об'єднаних однією метою), що характеризується синхронністю надання й отримання; як блага, що несе у собі корисний для нього ефект для замовника у разі належного виконання послугодавцем своїх договірних зобов'язань; як специфічної діяльності послугодавця, що здійснюється ним з метою задоволення потреб замовника; як нематеріального результату дій послугодавця, який не відокремлюється від його діяльності тощо. Дослідники, котрі опікуються вищезазначеною проблематикою, намагаються включити у дефініцію поняття «послуга» якомога більше рис, які на їх переконання є визначальними у розумінні даного об'єкта: нематеріальність (неможливість попереднього огляду / оцінки послуги до початку її надання та проведення порівняння з подібними послугами інших виконавців); невіддільність послуги від діяльності, в межах якої вона надається; тісний зв'язок з особою виконавця та, як наслідок, диференційованість якості послуги залежно від рівня кваліфікації виконавця; синхронність надання й отримання / споживання послуги; здатність до створення корисного ефекту для задоволення потреб замовників (споживача вартість); неможливість оцінювання послуги за критерієм оборотоздатності; невичерпність та неможливість зберігання, транспортування та ін.

За слухним зауваженням В. В. Резнікової, термін «послуга» використовується в різних значеннях, має різне змістовне навантаження, що, власне, унеможливорює існування єдиного підходу до розуміння його сутності [3, с. 13]. Крім того, видова різноманітність послуг свідчить про відносну універсальність усіх ознак послуги, як об'єкта договірного регулювання, та наявність варіативних ознак, притаманних тільки деяким видам послуг.

В контексті Генеральної угоди про торгівлю послугами (ГАТС) поняття «послуги» включає будь-який вид послуг у будь-якому секторі за винятком послуг, що постачаються під час виконання функцій державної влади. Для цілей регулювання в ГАТС передбачено спеціальний класифікатор, який містить перелік зі 160 видів послуг, згрупованих у 12 секторів: ділові послуги; послуги у сфері зв'язку й аудіовізуальні послуги; будівельні та пов'язані з ними інженерні послуги; дистрибуторські послуги; послуги у сфері освіти; послуги, пов'язані із захистом навколишнього середовища; фінансові послуги; послуги у сфері охорони здоров'я й соціального забезпечення; туризм і послуги, пов'язані із подорожами; послуги з організації дозвілля, культурних і спортивних заходів (крім аудіовізуальних послуг); транспортні послуги; інші послуги [4].

Національний класифікатор видів економічної діяльності ДК 009:2010 поділяє (групує) економічну діяльність на секції, в межах яких виокремлює послуги (наприклад, надання фінансових послуг – 64, надання ландшафтних послуг – 81.3), допоміжні види економічної діяльності (приміром, допоміжна діяльність у рослинництві – 01.61, допоміжна діяльність у сфері транспорту – 52.2; допоміжна діяльність у сфері фінансових послуг – 66.1), а також допоміжні послуги (наприклад, надання допоміжних послуг у лісовому господарстві – 02.04, надання допоміжних послуг у сфері добування нафти та природного газу – 09.1) та обслуговування (наприклад, обслуговування систем безпеки – 80.2, обслуговування будинків і територій – 81). При цьому допоміжними видами економічної діяльності Класифікатор визначає види діяльності, які виконують переважно у сфері послуг, а їх результати використовує сам суб'єкт задля обслуговування його основного та другорядних видів економічної діяльності (керування підприємством, бухгалтерський облік, транспортування, складування, закупівля, збут, ремонт, технічне обслуговування тощо) [2].

Варто зазначити, що в юридичній доктрині донині немає уніфікованого підходу щодо характеру співвідношення понять «послуга» та «обслуговування». Ототожнення цих категорій здебільшого зумовлено сприйняттям їх економічного змісту поза врахуванням специфіки саме правовідносин [5, с. 46–47]. У контексті різних нормативних актів поняття «обслуговування» має різні змістовні відтінки, та визначається як: процес надання супутніх (похідних) послуг поряд з основними, у тому числі виконання певних робіт (що мають похідне значення); систематична діяльність, пов'язана із задоволенням певних потреб населення, яка може бути опосередкована не тільки договорами про надання послуг, але й договорами підрядного типу тощо; надання не однієї, а цілого комплексу послуг за одним договором; процес надання послуг, який триває у часі на системній основі (системна діяльність з надання послуг); післяпродажне сервісне обслуговування тощо.

Еволюційним процесом розвитку правового регулювання договірних відносин, пов'язаних з наданням послуг, є поява договірних конструкцій, які поєднують у єдиний гібридний (складноутворювальний) об'єкт договору низку послуг.

*Договір за яким надається (передається) гібридний (складноутворений) об'єкт договору*, як-то цілісний майновий комплекс або комплекс технологічно та/або функціонально пов'язаних робіт (наприклад, підготовчих, будівельних, монтажних робіт; або робіт з сортування, пакування, навантажувально-розвантажувальних робіт тощо) чи *комплекс технологічно та/або функціонально пов'язаних послуг* (інформаційних, рекламних, фінансових, транспортних та ін.), *варто відрізнати від змішаного договору*, як особливого виду множинності елементів структури договірної конструкції. Змішані договори укладаються у випадках, коли поряд із виконанням основної дії (наприклад, продажем, орендою, виконанням робіт тощо)

зобов'язана за договором сторона надає супутні об'єкти, що доповнюють та полегшують виконання основного зобов'язання. Така скомбінованість елементів робить змішані договори більш гнучкими та адаптованими до конкретних потреб управленої за договором сторони. Так, у межах *змішаних договорів можуть надаватися супутні послуги, як допоміжні елементи, які пов'язані з основним об'єктом договору*, як-то майном або роботами. Приміром, договір купівлі-продажу (поставки) обладнання, поряд з основним об'єктом (обладнанням), може передбачати надання продавцем (постачальником) супутніх послуг, як-то з установки, налаштування або монтажу обладнання. Іншим прикладом є договір найму (оренди) обладнання, де поряд з основним об'єктом (обладнанням) наймодавцем можуть надаватися супутні послуги (приміром, з технічного обслуговування такого обладнання). Так само договір підряду, де основним об'єктом є результати виконання підрядних робіт, може передбачати надання супутніх послуг, як-то консультаційних або проектних послуг, супровід робіт. Змішаний договір включає елементи різних договірних видів та одночасно породжує різні види зобов'язань (з постачання, виконання робіт, надання певного об'єкту у оренду, виконання послуг тощо), тоді як договір про надання комплексних послуг (послугового продукту) завжди орієнтований виключно на надання взаємопов'язаних послуг, що мають спільні мету та кінцевий результат.

Функціональний та/або технологічний зв'язок складових комплексних послуг (як однорідних об'єктів) має прояв у їх взаємодоповнюючих функціях (одна послуга посилює або розширює можливості якісного надання іншої / інших та їх спрямованості на досягнення єдиної договірної мети. Послуги, що є елементи структури єдиного об'єкта (комплексної послуги / послугового продукту), сукупно (а не нарізно) забезпечують комплексний та ефективний для замовника результат. Послуговий продукт (комплексна послуга об'єднує в своїй структурі декілька видів послуг, одні із яких є основними, а інші – супутніми / допоміжними. Означений складноутворений договірний об'єкт може бути комбінацією юридичних, фінансових, технічних чи інших видів послуг, які мають спільну мету та забезпечують комплексне виконання певних завдань, спрямованих на досягнення необхідного для замовника результату.

На нашу думку, специфіка комплексних послуг має прояв в наступних їх характеристиках: *мультидисциплінарність* (комплексні послуги часто поєднують різні сфери діяльності, в межах яких надаються послуги, наприклад, юридичні, бухгалтерські, консалтингові ті інші послуги), що дозволяє застосовувати комплексний підхід до вирішення завдань замовника; *взаємозалежність складових / елементів* (всі елементи комплексних послуг тісно взаємопов'язані, а успішне виконання кожної окремої послуги залежить від виконання інших); *обов'язковість всіх складових / елементів* (надання комплексних послуг передбачає кілька етапів, проходження яких передбачає обов'язкове надання всіх складових, кожна з яких є необхідною для досягнення загального результату / договірної мети).

У межах конструкції договору про надання послугового продукту (комплексної послуги) одні послуги надаються як основні (породжують основні договірні зобов'язання), інші – як супутні, що додатково надаються для забезпечення ефективності виконання основних зобов'язань та / або покращення якості основної послуги. Інакше кажучи, супутні послуги не можуть бути виконані без основної послуги (мають допоміжний характер), оскільки не мають самостійної мети, а тільки доповнюють основну послугу в структурі послугового продукту, та мають важливе значення для досягнення максимального договірного результату.

Вбачається, що ознаками супутніх послуг є: їх допоміжний характер (супутні послуги не є самостійними і не

мають окремої мети, та надаються для забезпечення або полегшення виконання основної послуги); залежність від основної послуги (супутні послуги можуть бути надані лише в контексті виконання основної послуги, без якої вони, як правило, не мають практичної цінності; інтеграція з основною послугою (супутні послуги інтегровані в основний процес, і їх надання часто залежить від того, як виконується основна (основні) послуга, при цьому вони не змінюють суті останньої, однак покращують її якість, підвищують її ефективність).

Так, під час дослідження проблем господарсько-договірного забезпечення рекламних послуг Р. В. Ваксман справедливо відзначає доцільність упровадження системного договірного забезпечення рекламною діяльністю та виокремлює три варіанти надання рекламних послуг: часткове надання рекламних послуг, коли певна послуга поділяється на окремі етапи; надання повного спектру рекламних послуг; надання рекламних послуг на підставі генерального договору [6, с. 9]. При цьому до *основних рекламних послуг* належать послуги з проектування, створення й розміщення реклами / рекламного продукту, тоді як прикладами *похідних рекламних послуг* є послуги: з вивчення / дослідження конкурентного ринку товарів і послуг, які є аналогічними тій продукції, на яку передбачається створення проекту рекламного продукту; з визначення та вивчення майбутньої споживчої аудиторії, її потреб та переваг; з розроблення ідей-проекту рекламного продукту; з організації кастингів для залучення популярних осіб тощо.

Іншим прикладом договору, предметом якого виступає не окрема послуга, а послуговий продукт (комплекс послуг), є договір на туристичне обслуговування (про надання туристичних послуг). Так, згідно зі ст. 20 ЗУ «Про туризм» від 15.09.1995 (у ред. ЗУ від 18.11.2003), за договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати на замовлення іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його [7, Ст. 180]. Відповідно до положень вищезазначеного законодавчого акту, *туристичний продукт* визначається як попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо). Отже, за *договором про надання туристичних послуг туроператор (або турагент) надає низку туристських послуг* (з перевезення та трансферу; з тимчасового розміщення, зокрема послуг з обслуговування жилого приміщення (номера), харчування (ресторанного обслуговування), збереження майна й багажу того, хто проживає, а також інші послуги, надані залежно від категорії готелю; з екскурсійного обслуговування та ін.) у комплексі, а не порізно за окремими договорами.

В контексті аналізу договорів про надання інформаційних послуг, вбачається, що останні становить собою послідовний процес (діяльність), пов'язаний із забезпечення замовників інформаційними продуктами та / або наданням доступу до них, що вимагає від виконавця вчинення ряду пов'язаних між собою дій послуг, якими репрезентовано комплексну інформаційну послугу (послуговий продукт). Так, А. В. Жорняк справедливо визначає інформаційну послугу у сфері господарювання як діяльність учасників господарських відносин зі створення, обробки, аналізу, зберігання, розповсюдження, передачі або забезпечення доступу до інформаційного продукту (інформації) з метою задоволення інформаційних потреб споживачів [8, 64].

Отже, інформаційний продукт є кінцевим результатом діяльності послугодавця, що може передаватися замовнику різними способами, залежно від виду його складових, технологічних можливостей та умов самого договору про його надання.

ЗУ «Про страхування» визначає страхову послугу як вид фінансової послуги, що надається страховиком для забезпечення потреби потенційного страхувальника у страховому захисті на підставі договору страхування, а *страховий продукт* як умови страхування, які задовольняють визначені потреби та інтереси клієнтів в отриманні страхової послуги. Незмінні та однакові для невизначеного кола клієнтів умови страхування утворюють стандартний страховий продукт [9, Ст. 28]. Варто відзначити, що з поняттям «страховий продукт» тісно пов'язане інше поняття «вид страхування», проте якщо вид страхування охоплює певну групу ризиків та визначає основні принципи їх покриття (особисте страхування; майнове страхування; страхування відповідальності, то *страховий продукт визначає (типізує або індивідуалізує) умови страхування для споживачів в межах певного виду страхування*. Так, кожний страховий продукт в межах одного й того самого виду страхування має свої особливі умови, зокрема тарифи, страхові випадки, включаючи розширені ризики, франшизу, додаткові послуги тощо.

Отже, саме різноманіття договірних відносин, змістом яких є надання цілого комплексу послуг (структуру якого репрезентовано основними та супутніми / допоміжними послугами) свідчить про те, що *однією з особливостей договірної конструкції, що опосередковує надання послуг, є наявність складного договірної об'єкта*. У такому разі йдеться про використання не конструкції змішаного договору, а іншої договірної конструкції з *множинним об'єктом* – комплексною послугою як єдиним економічним продуктом. Послуги, які утворюють множинний об'єкт (послуговий продукт), є його складниками (тобто логічним є застосування такого самого підходу, як до складних речей). Фактично послуговий продукт є ринковою пропозицією послугодавця, яка акумулює комплексний набір умов та порядку надання відповідної комплексної послуги, адаптованої під потреби її замовника.

Водночас однозначна відповідь на питання про співвідношення категорій «послуга» та «послуговий продукт» ускладняється відсутністю єдиного підходу до розуміння змістової сутності самої послуги. Основними причинами цього є термінологічна багатоаспектність самого поняття «послуга» (залежність змістового навантаження поняття від контексту, у якому воно використовується); неоднорідність і трансформаційність видів економічної діяльності, змістом яких є надання послуг; динамічність розвитку сфери послуги, детермінована процесами економічної глобалізації, орієнтованими на створення й розвиток єдиного світового ринку послуг. Послугу як економічну категорію визначають як: відповідний тип економічних відносин; еко-

номічну операцію, репрезентовану низкою послідовно вчинюваних дій, об'єднаних однією метою; особливу споживчу вартість процесу праці, виражену в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу й суспільства; доцільну діяльність, результатом якої є корисний ефект праці (особлива споживна вартість); особливий різновид праці, результат діяльності, наділений усіма властивостями товару; діалектичну єдність процесу діяльності й результату, що досягається під час цієї діяльності; продукт праці, що, як правило, не має матеріально-речової форми вираження або матеріалізується в зміненому стані чи якості вже наявного продукту.

Разом із тим, єдина базова модель договору з надання послуг, закріплена в положеннях ЦК України (ч. 1 ст. 901 ЦК) не відбиває всього багатоманіття послуг, що надаються в межах сфери господарювання, і не враховує тенденції розвитку цієї сфери. Зокрема об'єктом договору про надання послуг законодавець визначає послугу (у одиниці), та не враховує можливість надання цілої комплексних (складноутворених) послуг, спрямованих на досягнення єдиного договірної результату. Крім того, процес надання деяких видів послуг у сфері господарювання цілком не збігається із процесом їх споживання (це є варіативною ознакою послуг), проте стаття 901 ЦК України виходить з єдиного для всіх договорів про надання послуг правила про збіг моментів надання та споживання послуги.

В цілому, саме варіативними, а не загальними (стійкими) ознаками, які відбивають специфіку певних видів послуг в сфері господарювання, є: характер взаємозв'язку дій (видів діяльності), що становлять зміст послуг та їх результату (прямий зв'язок не опосередкований чинниками, що не залежать від дій виконавця послуги, за винятком форс-мажорних обставин; непрямий зв'язок опосередкований вищезазначеними чинниками); момент споживання результату послуги (що може мати місце не тільки у процесі її надання, але й протягом певного часу після його завершення); ступінь відчутності дій, що становлять зміст послуги (послуги, об'єктом впливу яких є тіло, здоров'я, свідомість людини можуть бути відчутними); нематеріальність результату властива більшості послуг, утім результати деяких видів послуг можуть набувати уречевлених форм.

Підсумовуючи усе вищезазначене, вважаємо, що маркерним елементом якісного правового регулювання договірних відносин з надання послуг, є створення належного правового підґрунтя для найбільш ефективної реалізації потреб замовників послуг, зокрема через подальший розвиток загальних правових норм про договори з надання послуг (законодавче закріплення як поняття «комплексна послуга (послуговий продукт) так і окремої договірної конструкції про надання такого об'єкта), що безпосередньо вплине на вирішення питань про належне виконання договірних зобов'язань з надання послуг, про якісні характеристики комплексних послуг і відповідальність за їх неналежне виконання тощо.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Цивільний кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. №№ 40-44. Ст. 356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
2. Національний класифікатор ДК 009:2010 "Класифікація видів економічної діяльності", затв. наказом Держспоживстандарту України від 11.10.2010 № 457. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/vb457609-10#Text>
3. Резнікова В. В. Теоретичні проблеми регулювання посередництва у сфері господарювання України: автореф. д-ра юрид. наук: 12.00.04; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. Київ, 2011. 28 с.
4. Генеральна угода про торгівлю послугами: Міжнародна угода від 15 квітня 1994 р. *Офіційний вісник України*. 2010. №84. Ст.2989. С. 482. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/981\\_017#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/981_017#Text)
5. Гейнц Р. М. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання комунальних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03; Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. Київ, 2011. 20 с.
6. Ваксман Р. В. Вдосконалення господарсько-правового забезпечення рекламної діяльності: автореф. дис. ...канд. юрид. наук: 12.00.04; Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. Харків, 2014. 20 с.
7. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР (в ред. Закону України від 18.11.2003 р. № 1282-IV). *Відомості Верховної Ради України*. 2004. № 13. Ст. 180. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
8. Жорняк А. В. Інформаційна послуга у сфері господарювання: поняття та ознаки. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 10. С. 61 – 65.
9. Про страхування: Закон України від 18 листопада 2021 р. № 1909-IX. *Відомості Верховної Ради України*. 2023. №№ 12-13. Ст. 28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>