

УДК 349

DOI <https://doi.org/10.37687/2413-6433.2025-1.23>**Обривкіна О. М.,**

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри цивільного права та процесу
Навчально-наукового інституту права
Державного податкового університету
ORCID: 0000-0002-8768-7778

Кучеренко А. О.,

здобувачка другого магістерського рівня
Навчально-наукового інституту права
Державного податкового університету
ORCID: 0009-0007-7490-7739

ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ДОГОВОРІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ

FEATURES OF CONCLUDING AND EXECUTING SERVICE CONTRACTS: PROBLEMS AND SOLUTIONS

У статті здійснено ґрунтовне дослідження правової природи, особливостей укладання та оформлення договорів у сфері надання послуг відповідно до чинного цивільного законодавства України. Охарактеризовано специфіку послуг як об'єкта договірних зобов'язань, виділено ключові ознаки таких договорів – відсутність матеріального результату, неможливість відокремлення результату від процесу, персоніфікованість дій виконавця. Визначено нормативну базу, що регламентує укладення та виконання договорів про надання послуг, зокрема положення Цивільного кодексу України, спеціальні закони у галузях охорони здоров'я, освіти, телекомунікацій, туризму, електронної комерції. Проаналізовано найпоширеніші види договорів у побутовій, освітній, медичній, юридичній та консалтинговій сферах, наведено приклади формулювання істотних умов – предмету, строків, вартості послуг, порядку оплати та відповідальності. Виокремлено типові помилки при складанні договорів: нечіткість або відсутність істотних положень, формальне дотримання вимог, неоформленість у письмовій формі, юридична неграмотність сторін. Особливу увагу приділено проблемам правозастосування та судової практики, зокрема випадкам визнання договорів недійсними, порушення прав споживачів, труднощам ідентифікації сторін в електронному середовищі. Запропоновано напрями вдосконалення договірної практики: розробку типових договорів у ключових сферах, підвищення цифрової грамотності, впровадження юридичних стандартів оформлення, поширення правових знань серед суб'єктів договірних відносин. Наголошено, що належна правова культура та уважне ставлення до складання договору є запорукою ефективного функціонування ринку послуг, забезпечення правової визначеності та балансу інтересів сторін.

Ключові слова: договір, надання послуг, істотні умови, цивільне право, правозастосування, укладання договору, судова практика.

The article provides a comprehensive analysis of the legal nature, specifics of concluding, and executing service contracts under the current civil legislation of Ukraine. It characterizes the unique features of services as a subject of contractual obligations, emphasizing the absence of a tangible result, the inseparability of the service from the process of its provision, and the personalized nature of the provider's performance. The legal framework governing service contracts is outlined, including the provisions of the Civil Code of Ukraine and special laws related to healthcare, education, telecommunications, tourism, and electronic commerce. The study highlights common types of service contracts in domestic, educational, medical, legal, and consulting sectors, and provides examples of clearly formulated essential terms such as subject matter, deadlines, pricing, payment procedures, and liability. Typical errors in contract drafting are identified, including the lack of essential conditions, vague wording, failure to use written form, and legal illiteracy of the parties. The article pays particular attention to issues of legal enforcement and judicial practice, such as cases of invalid contracts, violations of consumer rights, and difficulties in identifying parties in electronic transactions. The author proposes specific ways to improve contractual practices, including the development of model contracts for key service areas, increasing digital literacy, implementing legal drafting standards, and enhancing legal awareness among contracting parties. The article emphasizes that a well-drafted contract and a high level of legal culture are key to ensuring legal certainty, protecting parties' interests, and enhancing the efficiency of the service market.

Key words: contract, service provision, essential terms, civil law, law enforcement, contract conclusion, judicial practice.

Постановка проблеми. Сфера надання послуг охоплює широку частину цивільно-правових відносин, у яких сторони домовляються про виконання певної діяльності, що не має матеріального результату, але є суспільно необхідною. Такі договори укладаються у побутовій, освітній, медичній, юридичній, туристичній, консультаційній та інших сферах і потребують особливої точності при їх документальному оформленні.

Попри значну поширеність договорів про надання послуг, на практиці виникає велика кількість помилок при їх складанні. Це стосується як неузгодженості умов договору, так і відсутності обов'язкових реквізитів, що призводить до непередбачуваних юридичних наслідків, зокрема – визнання договору недійсним, втрати права на захист у суді або односторонньої відмови від зобов'язання. Крім того, правозастосовча практика свідчить про неоднозначність підходів судів до кваліфікації правовідносин у сфері послуг, що ще більше ускладнює дотримання правової визначеності.

У зв'язку з цим виникає необхідність у поглибленому аналізі особливостей укладання та оформлення договорів про надання послуг з точки зору правових вимог, практичних викликів і перспектив удосконалення договірної діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання договірної роботи у сфері цивільного права, зокрема укладання договорів про надання послуг, знаходяться у фокусі уваги багатьох вчених-правників. Значний внесок у дослідження правової природи договорів та їх класифікації зробили О. Дзера, С. Кузнецова, Н. Кузнецова, І. Спасірко, В. Луць, О. Крупчан, В. Борисова, О. Харитонova. У працях зазначених авторів порушуються питання структури договору, істотних умов, формальних вимог, а також відповідальності за неналежне виконання договірних зобов'язань.

Разом із тим, більшість досліджень є або загальнотеоретичними, або зосередженими на окремих видах договорів (наприклад, підряду чи купівлі-продажу), тоді як комплексна практико-орієнтована проблематика складання договорів саме у сфері послуг потребує більш детального вивчення, зокрема з урахуванням нових викликів у правозастосуванні, цифровізації документів та динаміки ринку послуг.

Метою статті є комплексне дослідження правових та практичних аспектів укладання й оформлення договорів у сфері надання послуг в Україні, зокрема аналіз правової природи таких договорів, типової структури, частих помилок під час складання, а також виявлення актуальних проблем та формулювання пропозицій щодо вдосконалення договірної практики.

Виклад основного матеріалу. Цивільно-правові договори про надання послуг становлять одну з найбільш поширених і водночас

складних у практичному застосуванні категорій договорів у сучасній правовій системі України. Їх значення зростає у зв'язку з розвитком сфери сервісної економіки, діджиталізацією, збільшенням попиту на професійні, побутові, інформаційні, медичні, юридичні та освітні послуги. Це зумовлює потребу в чіткому нормативному закріпленні порядку укладання, виконання та припинення зобов'язань за такими договорами.

Основу правового регулювання договорів про надання послуг становлять положення Цивільного кодексу України (далі – ЦК України), зокрема книга п'ята «Зобов'язальне право», яка містить загальні положення про договори (статті 626–654), а також спеціальні норми, присвячені окремим видам договорів, які регламентують надання послуг. Водночас, слід зазначити, що в ЦК України відсутня окрема нормативна конструкція «договору про надання послуг» як уніфікованої категорії. Замість цього, законодавець оперує конкретними договорами, які за своєю сутністю є договорами на надання послуг: побутове обслуговування, перевезення, зберігання, довірче управління майном, медичні, освітні, туристичні, страхові та інші договори [1].

У загальному вигляді договір про надання послуг можна визначити як домовленість між сторонами, за якою одна сторона (виконавець) зобов'язується надати іншій стороні (замовнику) певні нематеріальні дії або діяльність, що має споживчу або іншу цінність, а замовник – прийняти та оплатити ці послуги [4].

Відповідно до ст. 901 ЦК України, за договором про надання послуг одна сторона зобов'язується на замовлення іншої сторони надати певну послугу (вчинити певну дію або здійснити певну діяльність), а замовник – оплатити цю послугу, якщо інше не встановлено договором. При цьому у разі відсутності спеціального регулювання правовідносини сторін тлумачаться згідно з загальними положеннями договірних зобов'язальних прав [1].

Законодавець визначає декілька характерних ознак договорів про надання послуг [5]:

1) результат діяльності виконавця не має речового вираження, тобто це нематеріальний продукт (наприклад, консультація, медичне обслуговування, юридичне представництво тощо);

2) послуги носять, як правило, особистий характер, тобто тісно пов'язані з особою виконавця;

3) результат послуги не може бути відокремлений від самого процесу її надання;

4) в окремих випадках, послуги можуть мати перманентний, тривалий характер (наприклад, послуги охорони, прибирання, утримання майна тощо).

Важливо враховувати, що договори про надання послуг можуть бути як оплатними, так і безоплатними. За загальним правилом, якщо

інше не передбачено умовами договору, такий договір є оплатним. Також договори можуть укладатися усно або письмово, але письмова форма є обов'язковою у випадках, прямо передбачених законом (наприклад, ст. 208 ЦК України), або якщо цього вимагає зміст правовідносин (наприклад, при наданні освітніх послуг, страхових або банківських).

Особливої уваги вимагає поняття істотних умов договору. Згідно зі ст. 638 ЦК України, до істотних умов належать [1]:

- 1) предмет договору;
- 2) умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін повинна бути досягнута згоди;
- 3) інші умови, визначені законом як істотні.

У контексті договору про надання послуг предметом є саме послуга або комплекс послуг, які мають бути чітко визначені. Узагальнені формулювання, такі як «виконати послуги за потребою» або «здійснити сприяння», визнаються судовою практикою недостатньо конкретними і можуть свідчити про відсутність належним чином погодженого предмету, що тягне ризик визнання договору неукладеним.

Окрім ЦК України, правове регулювання договорів про надання послуг здійснюється також іншими нормативними актами. Зокрема:

- 1) Закон України «Про захист прав споживачів» – у частині регулювання побутових та інших споживчих послуг [2];
- 2) Закон України «Про туристичну діяльність», «Про освіту», «Про телекомунікації», «Про медичні послуги» – регламентують особливості договорів у відповідних галузях.

У межах дії воєнного стану, що триває в Україні з 2022 року, з'явилася практика тимчасового обмеження доступу до окремих видів послуг (наприклад, певні медичні, транспортні або освітні послуги), що також ускладнило реалізацію прав за договорами. Водночас, продовжує діяти загальний принцип свободи договору (ст. 627 ЦК України), що дозволяє сторонам самостійно визначати умови взаємодії, у тому числі у нестандартних або кризових умовах.

Таким чином, правове регулювання договорів про надання послуг в Україні має фрагментарний характер, базується на загальних положеннях ЦК України, але реалізується через численні спеціальні нормативні акти. У цьому криється як перевага (гнучкість), так і проблема (розпорошеність і неоднозначність трактувань). Тому важливим завданням правозастосування є не лише правильне тлумачення норм, але й висока культура складання договорів, які забезпечують правову визначеність, баланс інтересів сторін та ефективність зобов'язань у сфері надання послуг.

Сфера надання послуг охоплює надзвичайно широкий спектр договірних зобов'язань – від побутових до професійних, від індивідуальних до корпоративних. Водночас, саме практика укладення договорів про надання послуг свід-

чить про значну варіативність, а подекуди – і правову недосконалість цих документів.

Укладання договору про надання послуг передбачає досягнення згоди щодо всіх істотних умов, передусім – предмету договору. У практиці найчастіше фіксується предмет у вигляді конкретного переліку послуг, які зобов'язується надати виконавець. Наприклад, у договорі з надання освітніх послуг репетитором предметом є «надання індивідуальних освітніх послуг із підготовки до ЗНО з історії України». У договорі на медичні послуги – «проведення консультацій, діагностики та лікування пацієнта відповідно до медичних стандартів». У юридичних послугах – «надання правової допомоги у підготовці позовної заяви та представництві інтересів у суді». Усі ці формулювання повинні бути максимально чіткими, однозначними та відповідати обсягу очікуваних дій [6].

Наступним обов'язковим елементом є строк виконання послуг. Практика засвідчує, що в багатьох договорах строк визначається нечітко: наприклад, «до моменту досягнення результату» або «впродовж дії договору». Такі формулювання є ризикованими з погляду юридичної визначеності. Натомість варто конкретизувати строки у вигляді фіксованої дати, періоду (наприклад, 10 робочих днів), або етапності – із зазначенням термінів для кожного з етапів.

Щодо розміру та порядку оплати, на практиці сторони часто застосовують як фіксовану суму (у гривнях), так і погодинну/поетапну оплату. Поширеною помилкою є відсутність чіткого зазначення, коли і як вноситься оплата: авансом, після фактичного надання послуг, чи частинами. Ігнорування цих аспектів може призвести до непорозумінь або навіть судових спорів щодо виконання зобов'язань.

Окрему увагу слід приділяти порядку приймання-передачі послуг. За загальним правилом, надані послуги оформлюються актами приймання-передачі, які підписуються обома сторонами. У договорах часто допускається фраза «послуги вважаються прийнятими, якщо замовник протягом 3 днів не надасть зауважень». Такий підхід закон не забороняє, однак, краще фіксувати факт прийняття результату в письмовій формі, адже це єдиний документ, що підтверджує належне виконання зобов'язань виконавцем [6].

Ще один важливий аспект – відповідальність сторін. У типовій практиці виконавець відповідає за якість, обсяг та строки надання послуг, а замовник – за своєчасну оплату та надання інформації, необхідної для виконання договору. Варто передбачати розмір штрафів, пені або інших санкцій на випадок порушення умов. Наприклад: «У разі прострочення виконання зобов'язань замовник має право на пеню у розмірі 0,5% вартості послуг за кожен день прострочення» [11].

Важливо також враховувати особливості договорів з фізичними особами – споживачами, які підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів». У таких випадках виконавець зобов'язаний надавати повну, достовірну та своєчасну інформацію про послугу, а також забезпечити можливість ознайомлення замовника з умовами договору до його укладення. Також існують вимоги до публічних договорів – наприклад, договорів надання комунальних, транспортних або телекомунікаційних послуг, які регулюються спеціальними законами та нормативами [2].

У практиці зустрічаються також усні договори про надання послуг – особливо у випадках побутового обслуговування (перукарські послуги тощо). За відсутності письмової форми такі договори є дійсними, однак ускладнюється доведення факту домовленості та обсягу зобов'язань у разі спору. Тому навіть у побутовій сфері бажано укласти письмові договори або, як мінімум, оформлювати квитанцію, письмовий або фіскальний чек.

Поширеною є практика укладення типових договорів, які формуються виконавцем (особливо в юридичних фірмах, клініках). Такі договори часто уніфіковані, однак мають бути адаптовані до конкретного клієнта й умов. Типовими помилками є залишення незаповнених пунктів (наприклад, «ціна визначається окремим додатком» без самого додатку) або неконкретне формулювання зобов'язань [11].

Окремо варто звернути увагу на практику укладення договорів у сфері онлайн-послуг, яка набула особливої актуальності після пандемії COVID-19 і під час воєнного стану. Тут застосовуються електронні договори, погодження оферти на сайті, акцепт клієнтом через електронну пошту або мобільний застосунок. Закон України «Про електронну комерцію» дозволяє укласти договори в електронній формі, однак і тут обов'язковою є наявність ідентифікації сторін та підтвердження згоди з умовами [3].

Отже, сучасна практика укладення договорів про надання послуг вимагає високої правової грамотності, точності у формулюваннях та передбачливості в побудові структури договору. Відсутність ключових умов, неузгодженість положень, неврегульованість порядку дій у разі порушення зобов'язань – усе це створює ризики для сторін, особливо для споживачів, які можуть опинитися в уразливому становищі. Саме тому юридична чіткість та професійне складання договору є запорукою ефективного й безконфліктного надання послуг.

Незважаючи на наявність нормативного регулювання та усталеної судової практики, процес укладання і реалізації договорів про надання послуг в Україні залишається уразливим до низки проблемних аспектів. Це пов'язано як із прогалинами у законодавстві, так і з низькою

юридичною культурою суб'єктів договірних відносин, відсутністю типових шаблонів або навичок їх адаптації до конкретної ситуації, а також із динамікою правозастосування, що нерідко змінює підходи до тлумачення окремих положень.

Однією з найчастіших проблем на практиці є нечітке або неповне визначення предмета договору. У значній кількості випадків сторони формулюють предмет договору розпливчато – наприклад, «надання консультаційних послуг», «виконання послуг відповідно до потреб замовника», «надання комплексу заходів». Відсутність конкретики щодо виду, обсягу, форми та способу надання послуг ускладнює не лише їх виконання, а й доведення факту належного чи неналежного виконання зобов'язань. Як наслідок, суди часто визнають такі договори неукладеними або такими, що не породжують юридичних наслідків [7].

Наступною проблемою є ігнорування або формальне прописування істотних умов договору. Насамперед це стосується чіткого визначення предмета договору, а також строків надання послуг, їх вартості, порядку оплати та відповідальності за порушення договірних зобов'язань. У багатьох договорах відсутній узгоджений порядок дій сторін у разі виникнення спірної ситуації або змін у обставинах (зокрема, форс-мажор, коливання валютного курсу, непередбачувані витрати), що робить такі договори вразливими до одностороннього тлумачення або зловживання правами.

Важливо також зазначити, що в окремих сферах (зокрема медичних, освітніх, туристичних) стандартні договори, які укладають підприємства, не відповідають вимогам законодавства про захист прав споживачів. Наприклад, відсутність у договорі попередньої інформації про надавача послуг, зміст та обсяг послуг, умови повернення коштів, відповідальність сторін – є порушенням статей 10, 11 та 18 Закону України «Про захист прав споживачів». Такі порушення унеможливають ефективний захист споживача у разі конфлікту, оскільки не закріплюють його прав у письмовій формі [2].

Ще однією проблемою є неоформленість договорів у письмовій формі, особливо при наданні послуг на індивідуальній основі або за неструктурованими, неофіційно узгодженими домовленостями (наприклад, дизайнерські, освітні послуги, психологічна допомога тощо). У таких випадках домовленість може відбутися лише усно або у вигляді переписки, без підписання жодного офіційного документа. Це значно ускладнює можливість захистити права однієї зі сторін у суді, навіть за наявності свідків або скріншотів [8].

У сфері онлайн-послуг також виникає проблема підтвердження укладення договору та ідентифікації сторін. Не всі суб'єкти господарювання мають електронний підпис або вико-

ристовують юридично значимі способи комунікації. Часто надання послуг супроводжується лише листуванням в месенджерах або на електронну пошту. Без надійної форми електронної ідентифікації таке листування має сумнівну доказову силу, а тому сторони ризикують залишитися без захисту у разі спору.

Проблемною залишається й відсутність уніфікованих шаблонів договорів для поширених видів послуг, які були б затверджені на законодавчому рівні або рекомендовані профільними асоціаціями. Багато виконавців, особливо фізичні особи – підприємці або фрілансери, змушені самотійно створювати договори, використовуючи неюридичні зразки з інтернету, які не відповідають вимогам ЦК України.

Значний інтерес викликає і практика оспорування договорів про надання послуг у судовому порядку. Судова практика свідчить про поширені випадки визнання таких договорів недійсними через [9]:

- 1) відсутність істотних умов (предмет, строки, ціна);
- 2) надання послуг без ліцензії чи дозволу (у випадках, де це передбачено законом);
- 3) укладення договору без відповідних повноважень однією зі сторін;
- 4) використання в договорі умов, що суперечать законодавству або порушують права споживача.

У зв'язку з цим, на практиці виникає потреба в удосконаленні механізмів складання та виконання договорів про надання послуг. Зокрема, доцільними є такі пропозиції [10]:

- 1) Розробка типових договорів у найбільш поширених сферах – медичних, освітніх, юридичних, консалтингових тощо, з урахуванням специфіки кожної галузі;
- 2) Запровадження обов'язкової перевірки договорів на відповідність Закону «Про захист прав споживачів» для суб'єктів, які надають послуги фізичним особам;
- 3) Забезпечення цифрової грамотності сторін договору, зокрема використання електронного підпису, захищеного зберігання договорів, підтвердження акцепту оферти в інтернеті;
- 4) Навчання здобувачів вищої освіти, підприємців та фахівців основам договірного права,

з акцентом на практичні приклади і моделі договорів;

5) Підвищення стандартів юридичної відповідальності за неналежне оформлення договорів, зокрема через систему попереджень або адміністративної відповідальності у разі системних порушень.

Таким чином, проблематика укладення та оформлення договорів у сфері надання послуг є комплексною та багаторівневою. Вона охоплює як юридичні труднощі (неповнота регулювання, низька правова якість договорів), так і практичні виклики (необізнаність, технічні обмеження). Її вирішення потребує скоординованих зусиль з боку держави, бізнесу та фахового середовища, а також підвищення правової культури населення загалом.

Висновки. Договір про надання послуг як особливий вид цивільно-правового зобов'язання відіграє важливу роль у регулюванні правовідносин у сфері побутових, професійних, освітніх, медичних, юридичних та інших послуг. Незважаючи на відсутність у Цивільному кодексі України окремої доктринальної конструкції «договору про надання послуг», правова природа таких договорів чітко простежується крізь призму загальних норм про зобов'язання та окремих спеціальних положень. Ефективне застосування цих норм вимагає від сторін точного формулювання умов договору, дотримання письмової форми та усвідомлення юридичних наслідків недотримання зобов'язань.

На практиці укладення та оформлення договорів про надання послуг супроводжується низкою проблем – від нечіткого визначення предмета договору до відсутності належної документації щодо виконання зобов'язань, що може призводити до спорів і втрати правової захищеності. У статті визначено типові помилки та прогалини у правозастосовній практиці, запропоновано шляхи удосконалення – зокрема розробку типових договорів, ширше застосування електронних інструментів, підвищення правової грамотності замовників і виконавців. Удосконалення договірної культури є ключовим чинником забезпечення правової визначеності, справедливого балансу інтересів сторін і ефективного функціонування ринку послуг в Україні.

Список використаних джерел:

1. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-IV // Відомості Верховної Ради України. 2003. № 40–44. Ст. 356.
2. Закон України «Про захист прав споживачів» : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII // Відомості Верховної Ради України. 1994. № 1. Ст. 1.
3. Закон України «Про електронну комерцію» : Закон України від 3 вересня 2015 р. № 675-VIII // Відомості Верховної Ради України. 2015. № 45. Ст. 410.
4. Харитонova О. І. Цивільне право України. Особлива частина : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2020. 544 с.
5. Кузнєцова Н. С., Луць В. В., Спасько І. В. Теорія зобов'язального права : монографія. Київ : Юрінком Інтер, 2021. 368 с.

6. Дзера О. В. Правові проблеми реалізації договорів у сфері надання послуг // Вісник Академії правових наук України. 2020. № 1. С. 74–80.
7. Шевченко Я. Договір про надання послуг у практиці Верховного Суду: актуальні висновки // Юридичний вісник України. 2021. № 22. С. 6–9.
8. Левченко Т. І. Типові помилки під час укладення договорів про надання послуг // Підприємництво, господарство і право. 2022. № 3. С. 34–38.
9. Остапчук А. Юридичні ризики усних договорів про надання послуг: практика і поради // Право України. 2023. № 2. С. 40–45.
10. Глущенко І. Договір про надання послуг: особливості правового регулювання в умовах воєнного стану // Юридична практика. 2023. № 15. С. 18–22.
11. Романенко Л. І. Електронні договори в цивільному праві: поняття, форма, підтвердження волевиявлення // Вісник цивільного процесу. 2022. № 4. С. 56–61.