

на якого покладається обов'язок з належного ведення та збереження реєстру несе відповідальність перед власниками акцій і саме товариство має відшкодувати акціонеру збитки, завдані невиконанням або неналежним виконанням зобов'язання з ведення реєстру акціонерів.

5. Вважаємо, що відповідальність перед акціонерами за збереження та ведення реєстру акціонерів має нести АТ, оскільки саме воно доручає ведення реєстру реєстратору, укладаючи з ним відповідний договір, а останній здійснює, покладені на нього за договором обов'язки від імені та за рахунок товариства, його дії створюють, змінюють та припиняють цивільні права та обов'язки для самого товариства. У разі невиконання (неналежного виконання) покладених на реєстратора договором обов'язків, він повинен нести відповідальність лише перед товариством, а товариство перед своїми акціонерами за вибір недобросовісного контрагента. Відповідне підтвердження можна знайти у Постанові Пленуму Вищого Арбітражного Суду Російської Федерації № 19 від 18.11.2003 р. «Про деякі питання застосування Закону Російської Федерації «Про акціонерні товариства»», де зазначено, що власники акцій, що мають право вимоги внесення запису в реєстр акціонерів, у разі безпідставної відмови з боку реєстратора та порушення строків внесення, мають право звернення до суду з позовом про зобов'язання АТ внести відповідний запис. Отже, за дії реєстратора відповідальність несе саме товариство, що необхідно передбачити у Законі України «Про акціонерні товариства».

### **Використані матеріали:**

1. Белов В. А. Корпоративное право. Актуальные проблемы теории и практики / под общ. ред. В. А. Белова. – М. : Издательство Юрайт, 2014. – 678 с.

**Донець А. Г.**, асистент кафедра цивільного права № 1 НЮУ ім. Я. Мудрого

## **ПРАВОВІ ОЗНАКИ ПОСЛУГИ ЯК ОБ'ЄКТА ЦИВІЛЬНИХ ПРАВ**

В науці цивільного права не має єдності щодо розуміння сутності послуги як об'єкта цивільних правовідносин., що спонукає до проведення додаткових наукових досліджень. Так слушним вбачається шлях дослі-

дження послуги через її сутнісні ознаки. У зв'язку із чим, по-перше, потрібно визначити в якості чого виступає послуга в об'єктивному розумінні, без прив'язки до юридичних наслідків. Так, відповідно до тлумачних словників, послуга — це: 1) дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; 2) діяльність підприємств, організацій та окремих осіб, виконувана для задоволення чіїх-небудь потреб; обслуговування. Відповідно до ст. 901 ЦК України послуга, а точніше предмет договору про надання послуг, визначається використовуючи категорії «дія» або «діяльність» (надати послугу означає «вчинити дію», «здійснити діяльність»).

Використовуючи юридичні поняття, а саме термінологію зобов'язального права, можемо сказати, що дія — виступає об'єктом зобов'язання, і може виявлятися в двох формах — активній (безпосередньо дія) та пасивній (утримання від дії). Із цього приводу доречним буде точка зору Д. І. Степанова, який зауважує, що послуги можуть проявлятися лише в першій формі, тобто послуга як предмет зобов'язання є дією. Разом із тим, дія може існувати у різноманітних зобов'язаннях. А саме, об'єкт зобов'язання буде мати різний склад активної форми поведінки: 1) разовий короткочасний акт (передача речі); 2) довгострокова діяльність, що складається з окремих актів, що повторюються (виконання роботи). Отже дію, як об'єкт зобов'язання, може бути звужено до елементарної маніпуляції, а може доходити до тривалої, цілеспрямованої діяльності.

За таких обставин, погоджуючись із точкою зору Д. І. Степанова, вважаємо, що в певних зобов'язаннях дія складає власне об'єкт зобов'язання, тобто об'єкт звужується виключно до дії, а в інших — дія виконує лише функціональне навантаження. Тому стверджувати, що послуга — це дія, по суті не говорити нічого. Послуга є специфічною дією, яка не зводиться до певної «сукупності рухів, спрямованих на один об'єкт». Серед специфічних рис такої дії потрібно виділити: по-перше, наявність певної мети та, по-друге, ефект, який можливо отримати від такої послуги, що, в свою чергу, обумовлює завжди її конкретний характер. Таким чином, можна відмітити, що сутність послуги полягає саме у здійсненні вольових дій суб'єкта, в активній формі. Вольова дія, в свою чергу, є свідомим актом поведінки суб'єкта, спрямованим на досягнення певної мети.

По-друге, окремого розгляду потребує питання суб'єктного складу договору про надання послуги. Сторонами якого, відповідно до ст. 901 ЦК України є замовник і виконавець.

Замовником є особа, що зацікавлена в одержанні послуги відповідного роду, замовляє її надання на умовах, зазначених у договорі, контролює надання послуги і оплачує її. Ним може бути як юридична, так і фізична особа незалежно від наявності у неї статусу суб'єкта підприємницької діяльності.

Виконавцем є фізична або юридична особа, яка здатна особисто надати відповідну послугу. Через специфічний характер послуги, ЦК України надає особливого значення особі виконавця, передбачаючи у ч. 1 ст. 902 його обов'язок надати послугу особисто. Такий підхід, як вже зазначалося раніше, пов'язаний, по-перше, з існуванням нерозривному зв'язку нематеріальних послуг з особистістю, яка їх надає і, по-друге, з характеристиками особистої діяльності, на які зважає замовник при виборі виконавця необхідної йому послуги. Але, у випадках, встановлених договором, виконавець має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед замовником за порушення договору. Таким чином, окремого наголосу заслуговує той факт, що послуга завжди виступає у зв'язці з конкретною особою, якій притаманна певна унікальність та особливість. У зв'язку із чим, слід наголосити, що властивість невід'ємності послуги від її джерела надання породжує специфічну рису послуги – її ексклюзивність. Разом із тим, із цього приводу слушно зауважують правники, що норми права, які регулюють договори надання тих чи інших послуг, містять узагальнені моделі окремих видів договорів; відповідно послуги уніфікуються, втрачаючи індивідуальність, що обумовлена унікальністю конкретного виконавця. Однак наряду з відзначеним процесом спостерігається також інша ситуація, за якої окремі послуги, що надаються тим чи іншим виконавцем, набувають особливу цінність власне тому, що вони надаються саме цією особою (наприклад, послуги перукаря чи представництва в суді). За таких обставин, замовник обираючи особу виконавця спирається на рівень майстерності відповідної особи, власний досвід співпраці із нею, рівень її визнання іншими клієнтами тощо. У такому разі, властивість унікальності (ексклюзивності) у більш вузькому значенні не є загальним для усіх послуг, але може мати суттєве значення для окремих договорів про надання послуг.

По-третє, специфічною ознакою послуги, яка потребує окремого дослідження, виступає синхронність її надання та отримання. Подібна

властивість впливає із відомої несамостійності послуг як об'єкта цивільних прав; похідності послуг від зобов'язального права, за якої послуга імовірна настільки, наскільки є відповідне зобов'язання. Отримання, прийняття послуги замовником та процес виконання, надання послуги виконавцем йдуть одночасно, тільки ефект послуги може зберігатися певний, навіть нетривалий, час. В доктрині права, можна зустріти наступне твердження «корисний ефект послуги (діяльності) споживається в процесі надання послуги, а споживча вартість послуги зникає». Але, в окремих випадках, можливо отримати ефект від послуги вже після моменту завершення її надання (наприклад, ефект від медичних послуг може бути отриманим з плином часу від моменту надання самої послуги). Із вищенаведеною ознакою Д. І. Степанов тісно пов'язує таку властивість послуги як несхоронність. Так, науковець зазначає, що її не можливо передати у просторі та вжити ще раз через деякий час. Зазначена властивість знов таки дозволяє відрізнити послугу від інших об'єктів цивільних прав: майна, результату роботи, інформації та результату інтелектуальної діяльності, що збережені на матеріальних носіях, – усі вони можуть довше чи менше зберігатися, послуги ж ні, тільки ефект від них може нагадувати про себе деякий час. Отже, таку ознаку, як синхронність надання та отримання послуг, у поєднанні із властивістю несхоронності послуг, можливо поєднати під єдиною назвою – моментальної споживності послуг.

По-четверте, постає питання про таку ознаку послуги, як її мета. Метою будь-якої послуги — є насамперед отримання певного корисного ефекту. Якщо узяти класичний приклад з перукарськими послугами, можна сказати, що особа споживає їх не заради самого процесу, а задля отримання певного (конкретного) результату: зробити зачіску. До того ж за певних припущень таку зачіску можливо розглядати й як матеріалізований результат. Досягнення мети в даному випадку можливо лише за наявності процесу споживання відповідної послуги. Отже першочергового значення набуває саме процес надання послуги, від якого залежить досягнення мети. Тому ми стверджуємо, що з'ясовувати сутність поняття послуги лише протиставляючи її роботам, не коректно та може призвести до негативних наслідків у вигляді змішання понять.

Варто пам'ятати, що досягаючи мети послуги отримуючи певний ефект від неї, особа — замовник, нерозривно від надання послуги спо-

живає її. Тобто для споживача (в широку розумінні) такої послуги має значення також й самі дії по наданню послуги, на відміну від робіт, де першочергове значення має лише матеріалізований результат.

Розглядаючи питання корисного ефекту послуги, необхідно зазначити про доцільність поділу всього загалу послуг на так звані послуги результату та послуги максимальних зусиль. Головною відмінністю між ними постає можливість гарантування певного результату. Так, наприклад, договір зберігання передбачає повернення речі поклажодавцеві у схоронності; перевезення – переміщення пасажира або вантажу у визначене місце. На той час коли, виконавці медичних, юридичних, освітніх послуг, в більшості випадків, не можуть гарантувати досягнення того чи іншого результату. В даному випадку якість надання послуг, тобто належність виконання зобов'язання, не можна пов'язувати з таким досягненням. Із цього приводу А. Домашенко відмітив, що «виконавець не може (і, мабуть, і не повинен) гарантувати певний позитивний результат, оскільки в послугах «продається» (передається) не сам результат, а дії, що призвели до нього. Результат у деякому сенсі лежить поза межами послуги, адже він не може бути гарантованим, і являє собою своєрідний мотив для замовника».

Аналіз статті 901 ЦК України дозволяє дійти висновку, що в певних видах послуг, сама дія набуває значення явища, що здатне змінити стан предметів матеріального та нематеріального світу. Тут важливим є не виготовлення, обробка, переробка, ремонт речі або виконання іншої роботи з переданням її результату замовникові, що має місце при договорі підряду (ч. 2 ст. 837 ЦК України), а щось, що не має речового результату – продукт дії або діяльності, що не має майнового вираження, тобто сукупність якостей, що має сама дія або діяльність. У цьому і полягає корисний ефект послуги, що задовольняє потребу замовника і споживається в процесі надання, і саме це і є ознакою послуги як правової категорії. Одночасно, на нашу думку, таке гарантування може бути істотною умовою зазначених договорів про надання послуг, якщо буде на те воля сторін.

При цьому не можна змішувати поняття певного результату надання послуги та отримання корисного ефекту від неї, який отримується вже під час належного надання послуги. Наприклад, під час обстеження та лікування, тобто надання медичних послуг, замовник — пацієнт, спо-

живаючи відповідну послугу належної якості отримує й корисний ефект від неї. Отже корисний ефект як один із складових послуги є конститутивною ознакою останньої.

Все вищенаведене призведе до виявлення однієї з головних властивостей послуги — нестійкості її якості. Доктринальне визначення якості надає Д. І. Степанов, визначаючи її як «те, що не можна обчислити». Науковець зазначає, що вона виявляється в особливостях, специфічних межах явища. Окрім того, потрібно відмітити, що якість – це абсолютний показник; вона охоплює характеристики, які об'єктивно притаманні діям, що становлять відповідну послугу. Разом із тим, сприймання окремими споживачами якості послуги в кожному конкретному випадку буде різнитися. Фактично ж, рівень якості є ряд властивостей, що роблять явище коштовним, значимим. Рівень якості послуги, як і будь-якого об'єкту майнового обороту, є основою її конкурентоспроможності. Отже, рівень якості повинен визначатися набором ознак виконуваної дії.

Найчастіше визначення відбувається через терміни, співвідношення собівартості і кінцевої ціни, тобто через певні кількісні показники. Також, якість окремих видів послуг можна визначати методами експертної і соціологічної оцінки. Прийнятна також оцінка майстерності виконавця, технологічної дисципліни (дотримання послідовності), завершеності дії (чи досягнута її мета), якості обслуговування для споживчих послуг (етика спілкування, створення комфортної обстановки для споживачів, замовників послуг, облік їх запитів). Складність визначення критеріїв якості пов'язана також з тим, що якість послуг нестійка, а тому в цивільному праві зазвичай встановлюються норми про те, що не повинен здійснювати виконавець послуг. У зв'язку з чим, в підзаконних актах закріплюються або формальні критерії визначення якості, або уживаються юридичні конструкції, в основу яких покладено пасивне зобов'язання.

Таким чином, до основних, конститутивних ознак послуги можна віднести: 1) її нематеріальний характер; 2) спрямованість послуги на досягнення певного корисного і правомірного ефекту; 3) невіддільність послуги від джерела її надання (тісно пов'язана з особою виконавця та процесом її надання); 4) моментальну споживність послуг; 5) нестійкість якості послуги; 6) наявність певної мети послуги; 7) послуга завжди має конкретний характер і надається у формі активної, вольової дії.