

## ПОНЯТТЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Андрій УСТІНСЬКИЙ,  
аспірант кафедри цивільного права  
Юридичного інституту

Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

### SUMMARY

This article is dedicated to lawful research of the estimation of contract which is concentrate on rendering hotel service. A deep research between comprehensions «service» and «servicing», and the theoretical analysis of the structure of rendering hotel service contract are defined. The rendering of hotel service brings to effect not by the hotel accommodation contract but by the contract on hotel servicing. The drawback in lawmaking definition of mentioned contract is emphasized. The different scientific opinion concerning contract on rendering hotel service are developed. Author's definition of mentioned category is proposed. Emphasized on the necessity making an appropriate changes to national legislation.

**Key words:** service, a hotel service, hotel accommodation contracts, contract on hotel servicing.

### АНОТАЦІЯ

Статтю присвячено дослідженню легального визначення договору, яким опосередковується надання готельних послуг. Автором проводиться ґрунтовне дослідження співвідношення понять «послуга» та «обслуговування», а також аналіз теоретичної конструкції договору обслуговування. Обґрунтовується твердження про те, що надання готельних послуг здійснюється за договором про надання готельних послуг, а не за договором на готельне обслуговування. Акцентується увага на недоліках законодавчого визначення досліджуваного договору. Досліджуються думки вчених щодо дефініції договору про надання готельних послуг. Пропонується авторське визначення зазначеної категорії. Наголошується на необхідності внесення відповідних змін до законодавства.

**Ключові слова:** послуга, готельна послуга обслуговування, договір на готельне обслуговування, договір про надання готельних послуг.

**Постановка проблеми.** Готельна індустрія є однією з найбільш перспективних галузей економіки в Україні. На жаль, незважаючи на достатню кількість готелів, рівень надання готельних послуг бажає бути кращим. Не останню роль у цьому відіграє адекватність нормативно-правового регулювання зазначеної сфери.

Уже під час першого дослідження нормативно-правової бази, яка врегульовує надання готельних послуг, очевидними є недоліки, неточності та суперечності у визначенні ключових категорій, таких як готельна послуга, договір про надання готельних послуг, іменування сторін такого договору тощо.

На жаль, на цьому етапі комплексного правового дослідження цивільно-правових відносин, які складаються у сфері надання готельних послуг, українськими вченими-цивілістами не проводилося. При цьому досить багато уваги цій сфері приділено російськими вченими, зокрема Д.А. Жмуліною, М.Б. Цаліковою, Л.К. Садардіною, А.Б. Тихоміровою.

Теоретичну основу цієї статті, крім праць наведених учених, становлять праці таких науковців, як О.А. Красавчиков, Е.Д. Шестобистов, Е.Д. Шешенін, М.В. Кротов, Л.В. Саннікова, В.В. Резнікова, Г.А. Осетинська, Ю.Г. Коросташивець та інші.

**Мета та завдання статті.** Метою дослідження є аналіз існуючої дефініції договору, яким опосередковується надання готельних послуг, виявлення недоліків та надання пропозицій щодо вдосконалення цієї правової категорії.

**Виклад основного матеріалу.** Договір – універсальна та найбільш доцільна правова форма опосередкування товарно-грошових та інших майнових відносин, роль якої в сучасних умовах ринкової економіки особливо зростає. Адже договором створюється певна модель поведінки між

суб'єктами, закріплюється порядок і форма подальших взаємовідносин учасників [1, с. 119].

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про туризм» [2] за договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги з тимчасового проживання (ночліві) у спеціально обладнаному жиллому приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

Водночас поняття «готельне обслуговування» як вид послуг на нормативно-правовому рівні не вживається. Зокрема, Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 [3], називають договір, який опосередковує надання готельних послуг, договором про надання готельних послуг.

Як бачимо, законодавець ототожнює поняття «готельне обслуговування» й «готельні послуги». І це є недоліком правового регулювання договірних відносин із надання готельних послуг. Адже готельна послуга як об'єкт цивільних прав є предметом договорів про надання послуг. Сумнівним вважаємо їх опосередкування іншим видом договору.

Крім того, такий підхід до формулювання дефініцій договору, що опосередковує надання готельних послуг, є неприйнятним, позаяк у правовій доктрині поняття «сфера послуг» і «сфера обслуговування» не є тотожними.

Дискусія щодо співвідношення названих понять почалася ще в радянський період із виділенням у юридичній науці поняття «послуга».

У радянській юридичній літературі поняття «обслуговування» включало будь-яку діяльність, спрямовану на задоволення потреб. Як стверджував О.А. Красавчиков, усі цивільно-правові договори можуть опосередковувати діяльність, спрямовану на задоволення потреб третіх осіб, тобто оформляти процес обслуговування [4, с. 6].

Одні вчені ототожнювали поняття «послуги» та обслуговування (А.Е. Шестобитов, Е.А. Суханов, А.Ю. Кабалкін), інші виступали проти їх ототожнення (Е.Д. Шешенін, М.В. Кротов, В.А. Плетнев, Н.А. Барінов).

На думку Е.Д. Шешеніна, послуги виступають як предмет договорів про надання послуг, у той час як теоретична конструкція договору обслуговування охоплює різні види цивільно-правових договорів, що відрізняються один від одного за предметом договору [5, с. 176]. Дещо подібно трактує поняття обслуговування й В.А. Плетнев, який вважає, що терміном «обслуговування» охоплюється не лише надання послуг, а й підрядна діяльність. Іншими словами, «обслуговування» розглядається як поняття, ширше за «надання послуг» [6, с. 136].

Водночас М.В. Кротов стверджує, що зобов'язання з обслуговування громадян виникають між спеціалізованими організаціями та громадянами, а зобов'язання з надання послуг – між будь-якими суб'єктами [7, с. 98]. Це визначення, навпаки, звужує обсяг поняття «обслуговування».

Професор Н.А. Барінов визначає сферу послуг як сферу, де виробляють послуги, а сферу обслуговування – як сферу, де, крім виробництва, здійснюється також доведення вироблених послуг до споживача, де задовольняються потреби споживачів у послугах [8, с. 18]. Проте таке трактування суперечить самій сутності категорії «послуги», однією з визначальних ознак якої є нерозривність процесу їх виробництва й надання.

Доволі цікавою є думка А.В. Тихомірової, яка зазначає, що в літературі індустрію туризму, у тому числі сферу гостинності, прямо або опосередковано відносять до сфери послуг і (або) сфери обслуговування. На думку автора, між сферою послуг та сферою обслуговування немає істотної різниці: обидві включають окремі галузі економіки, метою яких насамперед є задоволення потреб громадян. Виділення цих сфер у юриспруденції, вважаємо, не несе в собі юридичного змісту, оскільки це економічні, а не юридичні категорії [9].

На нашу думку, поняття «послуги» та «обслуговування» однозначно не є тотожними, позаяк останнє, крім власне послуг, включає товари та роботи. Тому необхідним є аналіз теоретичної конструкції договору обслуговування.

Посилання на договір обслуговування зустрічається в Цивільному кодексі України [10]. Так, визначаючи поняття публічного договору, законодавець, перераховує такі його види, як медичне, готельне, банківське обслуговування тощо (ст. 633 Цивільного кодексу України).

Як постає зі змісту ст. ст. 17, 20 Закону України «Про захист прав споживачів» [11] під обслуговуванням розуміється торгівельне, побутове та інші види обслуговування (виконання робіт, надання послуг).

Постановою Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313 затверджено Правила побутового обслуговування населення [12], а постановою від 15 червня 2006 р. № 833 – Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів [13].

Як постає зі змісту вказаних постанов, вони фактично регулюють відносини між замовниками й виконавцями під

час надання побутових послуг, послуг харчування та торговельної діяльності (оптової та роздрібною торгівлі), причому замовниками виступають споживачі – фізичні особи.

Існує багато інших підзаконних нормативно-правових актів, де зустрічається поняття обслуговування.

У науковій літературі концепція договору на обслуговування громадян як самостійного типу цивільно-правового договору була розроблена А.Е. Шестобитовим. Як істотні ознаки договору на обслуговування громадян називалися такі: плановий характер діяльності, спеціальна правоздатність, переддоговірні зобов'язання (з інформування громадянина про властивості товарів, робіт, послуг тощо) організації обслуговування, якість обслуговування як кінцевий договірний результат [14].

Із сучасників конструкції договору на обслуговування досліджували російський учений Л.В. Саннікова та український учений В.В. Резнікова.

Л.В. Саннікова сформулювала основні ознаки договору обслуговування, серед яких:

- по-перше, споживча мета договору. Він спрямований на задоволення потреб кінцевого споживача в товарах (роботах, послугах), не призначених для використання в підприємницькій діяльності;

- по-друге, специфічний суб'єктний склад. З одного боку, у ролі виконавця (продавця) виступають комерційні організації, індивідуальні підприємці, а також некомерційні організації, які здійснюють підприємницьку або іншу діяльність, що приносить доходи діяльності публічного характеру. З іншого боку, споживачами є громадяни та юридичні особи, які отримують товари (роботи, послуги) у споживчих цілях;

- по-третє, договір обслуговування має публічний характер, що обумовлює обов'язок для виконавця (продавця) здійснювати діяльність із реалізації товарів (робіт, послуг) щодо кожного, хто до нього звернеться на рівних для всіх умовах [14].

Професором В.В. Резніковою також розроблено теоретичну конструкцію договору обслуговування та виділено її ознаки, якими є споживча мета договору, специфічний суб'єктний склад, публічний характер цієї договірної конструкції, а також обґрунтовано умови, за яких вона виступає предметом господарсько-правового регулювання [15, с. 9].

Також відмічено недосконалість існуючої доктринальної розробки категорії «обслуговування», здійснено звернення до теоретичної конструкції договору обслуговування. Зроблено висновок, що поняття «послуга» як об'єкт правового регулювання, з одного боку, включає в себе й поняття «обслуговування» – господарські відносини зі здійснення діяльності, спрямованої на задоволення потреб учасників майнового обороту. З іншого боку, розширене тлумачення терміна «обслуговування» як господарської діяльності (з реалізації товарів, робіт, послуг), спрямованої на задоволення потреб споживачів, виходить за межі поняття «послуга», оскільки будь-яке зобов'язання в підсумку спрямоване на задоволення потреб та інтересів кредитора [15, с. 16].

Проте, на нашу думку, виділення такої договірної конструкції, як «договір обслуговування», є недоцільним, оскільки відсутні як особливості, які б дозволи виділяти такий вид договору, так і економічна необхідність.

Така характеристика як споживча мета договору притаманна багатьом договірним конструкціям, є загальною характеристикою та класифікаційною ознакою поділу всіх

договорів на споживчі та підприємницькі. Те ж саме можна сказати й про нібито «специфічний» суб'єктний склад, адже обов'язкова наявність як контрагентів суб'єкта господарювання та фізичної особи-споживача є однією з характеристик споживчого характеру договору та його публічності.

Публічний характер договору є також загальною характеристикою, а основні положення щодо публічного договору визначені ст. 633 Цивільного кодексу України [10].

І навіть твердження, що договір обслуговування, порівняно з договором про надання послуг, може охоплювати своїм предметом, крім власне послуг, ще роботи й товари, може свідчити тільки про змішаний тип договору.

Зазначене узгоджується з положенням ч. 2 ст. 628 Цивільного кодексу України [10], згідно з яким сторони мають право укласти договір, у якому містяться елементи різних договорів (змішаний договір). До відносин сторін у змішаному договорі застосовуються у відповідних частинах положення актів цивільного законодавства про договори, елементи яких містяться в змішаному договорі, якщо інше не встановлено договором або не постає із суті змішаного договору.

Таким чином, зміст теоретичної конструкції договору обслуговування зводиться до того, що це «публічний змішаний договір споживчого характеру». І під цю характеристику підпадає безліч договорів. При цьому підстав виділяти такі договори в окрему групу договорів на обслуговування, на нашу думку, немає. Адже це тільки ускладнить договірні відносини.

Тому не можемо не погодитися з позицією Г.А. Осетинської, на думку якої, метою розробки конструкції договору обслуговування була передусім мета забезпечення захисту прав споживачів. Проте наразі необхідність у такій конструкції зникла завдяки появі норм про роздрібну купівлю-продаж, прокат, побутовий підряд, які достатньою мірою захищають права споживачів. У зв'язку із цим немає необхідності у виділенні договору обслуговування в окрему категорію [16, с. 34].

Крім того, у сучасних реаліях ринкової економіки саме ринок визначає нові умови й обумовлює необхідність регламентації нових типів договорів чи вдосконалення існуючих. Економічних передумов для виділення договорів обслуговування в окрему групу ми також не бачимо. Більш влучною та такою, що відповідає міжнародній практиці, є категорія споживчого договору.

Зрештою, очевидною є відповідь на питання щодо того, чому існуючі нормативно-правові акти оперують поняттями «обслуговування» та «договір обслуговування». На нашу думку, це «спадок» радянського законодавства, яке, по-перше, не виділяло договорів про надання послуг; по-друге, майже всі договірні відносини з населенням розглядало через призму «обслуговування». За відходу від радянського законодавства, зважаючи на те, що категорія «послуг» була для населення новою та дещо «чужою», а «обслуговування» було усталеною категорією, законодавець, очевидно, вирішив залишити обидві.

Вважаємо, що існуюча конструкція договору про надання послуг може включати в себе й обслуговування, під яким необхідно розуміти діяльність із задоволення потреб споживача.

Тому, зважаючи на вищевикладене, проаналізувавши поняття «обслуговування» та конструкцію договору обслуговування, вважаємо, що поняття «договір обслуговування» є ширшим за поняття «договір про надання послуг» і

включає в себе також роботи та товари. Водночас готельні послуги носять комплексний характер, надання готельних послуг є єдиним за своєю правовою природою зобов'язанням, яке опосередковуються договором про надання послуг.

Наприклад, Н.В. Сірик, аналізуючи поняття «обслуговування» й «послуга» стосовно сфери туризму, стверджує, що обслуговування є збірною категорією, що використовується для характеристики діяльності, спрямованої на задоволення різних потреб громадян. Здійснюючи цю діяльність, організації надають послуги, виконують роботи, продають урздріб товари. Таким чином, поняття «обслуговування» є ширшим, ніж поняття «послуга» [17, с. 226].

Крім того, як вірно відзначається в літературі, «назва договору завжди повинна відображати ті правовідносини, які виникають на підставі його укладення. Коли ми бачимо, скажімо, назву «договір купівлі-продажу», то, очевидно, одразу виникає думка, що цей договір опосередковує саме відносини купівлі-продажу, а не будь-які інші; договір поставки опосередковує саме відносини поставки, договір найму – відносини тимчасового користування майном тощо» [18, с. 144].

Отже, надання готельних послуг здійснюється за договором про надання готельних послуг. Тому необхідно внести зміни до ст. 633 Цивільного кодексу України та ст. 22 Закону України «Про туризм» у частині заміни словосполучення «договір на готельне обслуговування» та його відмінків на «договір про надання готельних послуг».

Хочемо акцентувати увагу на інших недоліках легального визначення договору на готельне обслуговування (про надання готельних послуг), зокрема на некоректному визначенні сторін договору.

Так, послугонадавачем закон визначає готель або інший суб'єкт, який надає послуги з розміщення. При цьому не враховано, що згідно з Національним стандартом України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення» [19] засоби розміщення – це будь-які об'єкти, у яких регулярно або час від часу надають послуги розміщення для ночівлі, у тому числі орендовані засоби розміщення, неосновне власне житло тощо. Тобто, виходячи з буквального розуміння, можна припустити, що тимчасова оренда приміщень є готельною послугою.

Викликає питання іменування контрагента за договором як «проживаючий», адже замовником готельних послуг може виступати не тільки особа, яка буде проживати в готелі, тобто фізична особа, а й суб'єкти господарювання (юридичні особи та фізичні особи-підприємці), які в силу специфіки свого статусу проживати в готелі не можуть.

На нашу думку, сторонами договору про надання готельних послуг є виключно замовник та виконавець.

З метою всебічного аналізу поняття «договір про надання готельних послуг» слід також приділити увагу авторським визначенням названої договірної конструкції.

Ю.Г. Коросташивець пропонує таке визначення: «За договором на готельне обслуговування одна сторона (суб'єкт підприємницької діяльності, що надає послуги з розміщення) зобов'язується надати послугу другій стороні (споживачу та/або замовнику) з тимчасового проживання (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням, а споживач (замовник) зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату» [20, с. 563].

Не можемо назвати це визначення вдалим, адже воно відрізняється від законодавчого тільки уточненням найменування сторін та містить аналогічні неточності, про які вже йшла мова.

На думку Е.Л. Писаревського, договір про надання готельних послуг (договір готельного обслуговування) можна визначити як договір, за яким одна сторона – готель, відповідно до своєї категорії, зобов'язується надати іншій стороні, тобто постояльцю (гостю), обладнане меблями та іншими зручностями жиле приміщення, призначене, як правило, для тимчасового проживання (перебування), а також комплекс послуг, що складається з послуг громадського харчування, зв'язку й побутового обслуговування, а постоялець зобов'язується оплатити ці послуги, а також дотримуватися встановлених правил проживання [21, с. 41]. Недоліком зазначеного визначення є обмеження комплексу послуг, які пов'язані з тимчасовим проживанням і можуть бути надані готелем виключно громадським харчуванням, послугами зв'язку й побутовим обслуговуванням, а також неврахування тієї обставини, що замовником готельної послуги може бути й юридична особа.

Л.К. Садардінова визначає договір відплатного надання готельних послуг як різновид договору відплатного надання послуг, відповідно до якого одна сторона (готель) зобов'язується надати іншій стороні, тобто постояльцю (споживачу), готельні послуги своїми засобами відповідно до присвоєної їй категорії, а інша сторона зобов'язується їх оплатити [22, с. 39].

А.В. Тихомірова вважає, що за договором про надання готельних послуг виконавець – готель, професійний учасник індустрії туризму – зобов'язується надати гостю для тимчасового проживання готельний номер (місце в номері) і комплекс готельних послуг, а гість зобов'язується оплатити ці послуги й дотримуватися правил проживання в готелі [23, с. 96]. Проте в обох визначеннях не враховано, що готель не може виступати виконавцем послуги, а є місцем її надання.

Під договором на надання готельних послуг розуміється договір, за яким виконавець зобов'язується надати замовнику послуги з тимчасового проживання в готелі, а також інші, пов'язані з проживанням послуги, а замовник зобов'язується оплатити спожиті послуги [24, с. 8]. Знову ж таки не враховано, що якщо замовником виступає юридична особа, то отримувати її в будь-якому випадку буде споживач. Крім того, як постає зі змісту запропонованого визначення, оплату наданих готельних послуг слід здійснювати тільки після їх надання. Проте встановлення такого правила суперечить як змісту правовідносин у сфері надання готельних послуг, так і принципу економічної доцільності. Адже нерідко замовники замовляють та оплачують готельні послуги задовго до моменту їх отримання (причин цього може бути багато: бажання забезпечити себе від відсутності вільних номерів у готелі, нижчі ціни під час замовлення завчасно тощо).

Як вірно зазначає І.В. Москаленко, будь-яка цивільно-правова дефініція фактично є правовою оцінкою та інтерпретацією об'єктивно існуючих елементів предмета цивільно-правового регулювання [25, с. 9].

Вважаємо, що найбільш доцільно буде визначити договір про надання готельних послуг, виходячи з легальної конструкції договору про надання послуг.

Відповідно до ст. 901 Цивільного кодексу України за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовни-

ка) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором.

Беручи до уваги загальне визначення договору про надання послуг, вважаємо, що під договором про надання готельних послуг слід розуміти договір, за яким одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати готельну послугу гостю, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу.

**Висновки.** Проведений нами аналіз підтвердив, що «послуга» та «обслуговування» є різними за своїм змістом та обсягом категоріями. При цьому перша носить правовий характер, а друга – економічний. Поняття «договір обслуговування» є значно ширшим, ніж поняття «договір про надання послуг», та включає в себе також роботи та товари. Проте готельні послуги носять комплексний характер, надання готельних послуг є єдиним за своєю правовою природою зобов'язанням та опосередковуються договором про надання послуг. Будь-які економічні чи правові передумови виділення такої договірної конструкції, як договір на обслуговування у сфері надання готельних послуг, відсутні.

Сторонами договору про надання готельних послуг є виключно замовник та виконавець. Тому іменування їх проживаючим та готелем або іншим суб'єктом, що надає послуги з розміщення, є некоректним.

Визначити дефініцію договору про надання готельних послуг, слід виходити з легальної конструкції договору про надання послуг. Отже, договір про надання готельних послуг – це договір, за яким одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати готельну послугу гостю, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу.

#### Список використаної літератури

1. Гудима М.М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / М.М. Гудима ; Юрид. ін-т Прикарпат. нац. ун-ту ім. Василя Стефаника. – Івано-Франківськ, 2013. – 212 с.
2. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
4. Красавчиков О.А. Сфера обслуговування: гражданско-правовой аспект / О.А. Красавчиков // Гражданское право и сфера обслуживания. – Свердловск, 1984. – С. 5–29.
5. Шешенин Е.Д. Предмет обязательства по оказанию услуг / Е.Д. Шешенин // Сборник ученых трудов. – Свердловск : Сред.-Урал. кн. изд-во, 1964. – Вып. 3. – С. 151–193.
6. Плетнев В.А. Понятие договоров авиационного обслуживания / В.А. Плетнев // Гражданское право и сфера обслуживания. – Свердловск : Сред.-Урал. кн. изд-во. – 1984. – С. 132–138.
7. Кротов М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве : [учебное пособие] / М.В. Кротов. – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1990. – 107 с.
8. Баринов Н.А. Услуги (социально-правовой аспект) / Н.А. Баринов. – Саратов : Стило, 2001. – 192 с.

9. Тихомирова А.В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / А.В. Тихомирова. – Челябинск, 2008. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.disscat.com/content/pravovoe-regulirovanie-deyatelnosti-po-okazaniyu-gostinichnykh-uslug-0>.
10. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 453-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
11. Про захист прав споживачів : Закон України від 01.10.1991 р. № 1024-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
12. Правила побутового обслуговування населення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313 [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
13. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. № 833 [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
14. Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России / Л.В. Санникова [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.pravo.vuzlib.org/book\\_z1999\\_page\\_1.html](http://www.pravo.vuzlib.org/book_z1999_page_1.html).
15. Резнікова В.В. Теоретичні проблеми регулювання посередництва у сфері господарювання України : автореф. дис. ... докт. юрид. наук : спец. 12.00.04 / В.В. Резнікова. – К. : Б. в., 2011. – 30 с.
16. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Г.А. Осетинська. – К., 2006. – 220 с.
17. Адамова О.С. Співвідношення понять «послуга» і «обслуговування» у сфері туризму / О.С. Адамова // Актуальні проблеми держави і права. – 2010. – Вип. 56. – С. 225–231.
18. Шама Н.П. Поняття та ознаки спадкового договору / Н.П. Шама // Вісник Львівського університету. Серія юридична. – 2009. – Вип. 49. – С. 142–150.
19. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003 (чинний від 1 липня 2004 р.). – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
20. Коросташивець Ю.Г. Правова характеристика договору на готельне обслуговування / Ю.Г. Коросташивець // Господарсько-правове забезпечення транспортної діяльності (вітчизняний та зарубіжний досвід). – 2013. – С. 560–564. – [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://conference.nau.edu.ua/index.php/TL/TL3/paper/view/423>.
21. Писаревский Е.Л. Договор на предоставление гостиничных услуг / Е.Л. Писаревский // Юрист. – 2001. – № 1. – С. 40–46.
22. Садардинова Л.К. Гостиничные услуги / Л.К. Садардинова // Юридические науки. – 2007. – № 1. – С. 107–112.
23. Тихомирова А.В. Общие положения договора на оказание гостиничных услуг / А.В. Тихомирова // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2010. – № 18. – С. 96–101.
24. Цаликова М.Б. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг : дисс. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / М.Б. Цаликова. – Краснодар, 2007. – 171 с.
25. Москаленко И.В. Некоторые аспекты понятия гражданско-правовых дефиниций / И.В. Москаленко // Юрист. – 2003. – № 5. – С. 9–10.