

И.И. Пичурин, проф., д-р экон. наук  
Е.Г. Шаблова, доц., канд. юрид. наук.,  
ГОУ УГТУ-УПИ, Екатеринбург

## **ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ УСЛОВИЙ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ В ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ**

Управление качеством услуг составляет один из наиболее не разработанных разделов науки управления качеством. Существующая мировая практика управления качеством до недавнего времени в основном была ориентирована на материальные объекты. Между тем, качество не только в сфере материального производства, но и в сфере услуг признаваемо сегодня экономически развитыми странами как фактор сохранения их лидирующего положения на мировом рынке.

Бесспорно, отношения о предоставлении услуг, соответствующих определенному уровню качества, нуждаются в гражданско-правовом регулировании. Настоящая статья посвящена проблемам формирования условий о качестве услуг в договорах возмездного оказания услуг.

Нормативно-правовая модель договора возмездного оказания услуг, представленная в главе 39 ГК РФ, умалчивает о критериях оценки качества услуги.

Специфика услуги как объекта гражданских прав приводит некоторых авторов к утверждениям двоякого толка:

1. Качество услуги по договору о ее возмездном оказании Гражданским кодексом специально не регулируется по причине ее (услуги) неовещественного содержания [1]. Такое утверждение вызывает некоторое недоумение и может привести к умозаключению, что общественные отношения по поводу качества услуг не могут быть подвержены специальному правовому регулированию.

2. Государство может обеспечивать государственно-правовым принуждением лишь действия, деятельность, процессы, сопровождающие услугу [2]. Вышеизложенная точка зрения косвенно отрицает такое понятие, как качество услуги, предполагая, что правовым регулированием может быть охвачено лишь качество обслуживания.

Между тем, подобные утверждения не соответствуют мировому опыту управления качеством услуг и не приводят разграничения понятий: качество услуги и качество обслуживания.

В научной литературе и стандартах различают понятия качество услуги и качество обслуживания.

В комплексном исследовании, посвященном гражданско-правовому обеспечению качества продукции, работ и услуг, В.С. Белых представил определение понятия качества услуги (применительно к услуге сертификации) – это

«совокупность общественно-полезных свойств услуги, характеризующаяся ее способностью удовлетворять конкретные общественные и индивидуальные потребности» [3].

Раскрывая понятия в области управления качеством услуг, ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» определяет качество услуги как «совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя» [4].

Под качеством обслуживания упомянутый ГОСТ понимает «совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя» [5].

Таким образом, отождествление понятий «качество услуги» и «качество обслуживания» представляется неверным.

Поскольку качество услуги представляет собой совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворить потребности потребителя, необходимо оценивать каждое свойство совокупности этих характеристик, чтобы получить представление о качестве услуги.

В науке управления качеством такие свойства выражаются через показатели качества.

Так, под показателями качества услуги понимают количественную характеристику одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество.

Наука управления качеством продукции выработала достаточно объемный перечень групп показателей отдельных свойств продукции. В состав перечня входят такие группы показателей, как: показатели назначения, надежности; экономичного использования сырья, материалов; эргономичности; технологичности; транспортабельности; стандартизации, унификации; безотказности; эстетические показатели и другие [6].

Однако перечень показателей качества продукции не может быть перенесен на качество услуг.

Наука управления качеством разрабатывает научные подходы измерения качества услуг. Признавая многогранность качества услуг, авторы М.Г. Круглов и Г.М. Шишков отмечают некоторые из составляющих качества услуг: надежность, отзывчивость, материальная обеспеченность объекта, где представляется услуга, вежливость, безопасность, компетенция, правдоподобие (честное, заслуживающее доверия поведение услугодателя), импатия (способность персонала при общении с заказчиком встать на позиции клиента с тем, чтобы лучше понять его потребности) и др. [7]

В настоящее время в практике нормативно-правового регулирования наметилась тенденция разработки не групповых показателей качества услуг, а показателей качества применительно к тому или иному виду.

Так, ГОСТ Р 50644-94 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» и ГОСТ Р 50690-94 «Туристические услуги. Общие требования» установили жесткие требования к безопасности туристов и доведению в установленном порядке до каждого туриста исчерпывающей информа-

ции об особенностях выезда и пребывания в иностранном государстве и других обстоятельствах.

Наиважнейший показатель качества услуги – это безопасность. Мировая практика управления качеством предусматривает, что услуги при нормальных условиях их использования или других условиях, которые услугодатель обязан предвидеть, должны обеспечить уровень безопасности и не наносить ущерба здоровью людей.

С целью такого обеспечения во Франции, например, была создана Комиссия по безопасности потребителей при министерстве, занимающемся вопросами потребления, а Французский Закон от 21.01.83 г. критерий безопасности услуг рассматривает в качестве основополагающего критерия [8].

ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации» определяет безопасность как отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба. Под дефиницией безопасности процесса оказания услуги следует понимать безопасность технологии и осуществления ее для потребителей, их имущества, окружающей среды [9].

С обновлением законодательства о стандартизации и принятием Гражданского кодекса РФ изменились юридические подходы к оценке критериев качества товаров, работ, услуг.

В 70-80-е годы ученые-цивилисты, исследуя вопрос о роли стандартов в формировании условия о качестве в хозяйственных обязательствах, отмечали, что «... ссылкой на стандарты стороны в договорах устанавливают качество предмета договора, поэтому задача сторон в этих случаях сводится к тому, чтобы правильно выбрать стандарт, а отступление от стандартов допускается как исключение» [10]; при регламентации условия о качестве на долю договора как соглашения мало что остается [11].

В юридической литературе поднимался вопрос, насколько эффективен такой путь формирования условия о качестве, в полной ли мере он отражает интересы потребителей и вообще соответствует условиям перехода к рыночным отношениям, каковы пути совершенствования отечественной стандартизации [12].

Отход от жесткой императивной зарегулированности потребительских свойств товаров, сохранение предписанных требований для обеспечения безопасности окружающей среды, жизни, здоровья, имущества потребовали выработки новых подходов к формированию условия о качестве, а также определению критериев такого качества.

Условие о качестве в нормативно-правовой модели разных типов договоров представлено с различной степенью конкретизации.

Применительно к договорам возмездного оказания услуг, как отмечалось выше, качество услуг не определено нормами гл. 39 ГК РФ.

Субсидиарное применение норм о подряде в части определения качества услуг (п. 1 ст. 721 ГК) позволяет сказать, что качество услуги должно отвечать условиям договора, однако при отсутствии или неполноте условий договора качество должно соответствовать требованиям, которые обычно предъявляются к услугам соответствующего рода.

Между тем, в научной литературе обозначалась мысль о невозможности применения целого ряда норм о качестве работ к услугам. Так, например, проблематично, по мнению Б.Д. Завидова и С.Н. Белозеровой, применение к отношениям возмездного оказания услуг ст.724 «Сроки обнаружения ненадлежащего качества результата работы» [13].

Как уже отмечалось в данном исследовании, одним из важнейших показателей качества услуг является показатель безопасности услуг. Целый ряд услуг, прежде всего личного характера, предполагают соблюдение безопасности не только в процессе оказания услуги – в процессе взаимодействия исполнителя и заказчика, но и по завершении процесса ее (услуги) оказания.

Таким образом, под безопасностью услуги как юридической дефиниции следует понимать не только безопасность технологии ее оказания, но и безопасность тех последствий, которые могут иметь место после завершения ее оказания.

В этой связи уместно будет вспомнить, что массовые сеансы телегипноза и психотерапии, которые транслировались в начале 90-х годов по телевидению, не анализировались с точки зрения категории безопасности этой услуги. Между тем, как утверждают медики, такая услуга именно с точки зрения ее безопасности может быть только индивидуальной, но не массовой. С учетом отмеченного нормативное определение понятия безопасности услуги нуждается в уточнении, как и требуется разработка научно обоснованных нормируемых стандартами сроков обеспечения безопасности отдельных видов услуг.

В оценке юридического значения условия о качестве с принятием ГК РФ российская цивилистическая мысль, следуя международным нормам коммерческого оборота, признала, что «условие о качестве не является само по себе существенным ни как таковое, ни как часть условия о предмете договора» [14]. Более того, ГК РФ содержит «запасной» вариант: принцип надлежащего исполнения обязательства (ст. 309 ГК), позволяющий не считать условие о качестве существенным [15].

Изменение юридической квалификации условия о качестве, выработка обобщенных, не предусмотренных договором или нормативными требованиями критериев оценки качества, в том числе услуг, заставляет все же усомниться: всегда ли восполним пробел условия о качестве в договоре на основании критерия «обычно предъявляемые требования»? Достаточно ли универсальным является этот критерий применительно ко всем договорам возмездного оказания услуг, например, об оказании достаточно специфических наукоемких услуг и услуг управленческого консалтинга?

Возможно, тезис о том, что условие о качестве услуг может быть восполнимо на основании критерия «обычно предъявляемые требования», звучит не безупречно хотя бы потому, что в ряде случаев эти требования не представляют собой сложившихся и многократно применимых правил – обычаев, иными словами, оценочный критерий как таковой отсутствует.

По этой причине условие о качестве в таких договорах приобретает роль существенного условия.

Что касается воздействия установленных в нормативном порядке требований к качеству, то следует подчеркнуть, что соблюдение таких правомерно требовать от профессиональных услугодателей при оказании последними услуг в порядке осуществления ими профессиональной деятельности.

Одним из направлений государственного регулирования деятельности в области обеспечения качества услуг следует признать процедуру сертификации, предусмотренную Законом РФ от 27 декабря 1993 г. № 211 - ФЗ «О сертификации продукции и услуг» (с изменениями и дополнениями в редакции Федеральных законов от 2 марта 1998 г. № 30 – ФЗ; от 31 июля 1998 г. № 154 – ФЗ).

Сравнительно новая процедура подтверждения соответствия услуг установленным требованиям осуществляется в целях: создания условий для российских организаций и предпринимателей в международном экономическом научно-техническом сотрудничестве и международной торговле; содействия потребителям в компетентном выборе продукции [16]; защиты потребителя от недобросовестного изготовителя (продавца, исполнителя); контроля безопасности; подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

Представляется, что это важнейшее направление государственного регулирования будет усиливаться.

Совершенствование правового регулирования этой сферы может быть обозначено, во-первых, по пути гармонизации с нормами международного права [17]; во-вторых - совершенствования правового механизма добровольной сертификации услуг, которая может рассматриваться как мощный конкурентоспособный фактор на рынке услуг, ибо сертифицированные услуги, несомненно, повышают доверие и ожидания заказчика, нежели несертифицированные; в-третьих - расширения объектов – услуг, подлежащих обязательной сертификации, и др.

Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 г. № 1013 [18], включает услуги в сфере обслуживания потребителей – граждан, перечень этот не столь уж обширный (всего включает восемь позиций услуг по классификатору ОК 002-03).

Многообразие услуг, предоставляемых в сфере обслуживания граждан, безусловно, не исчерпывается теми видами услуг, которые охвачены упомянутым перечнем, посему перечень услуг, подлежащих обязательной сертификации, будет расширяться.

Качество услуг, по утверждениям маркетологов, - категория весьма непостоянная, колеблется в весьма широких пределах и прежде всего в зависимости от того, кто их предоставляет [19]. Не случайно компаниями, оказывающими услуги, уделяется пристальное внимание подбору и обучению персонала. С учетом отмеченного обстоятельства представляется совершенно оправданным включение в ГК РФ диспозитивной нормы (ст. 780) об обязанности исполнителя оказать услуги лично.

Из смысла ст. 780 ГК РФ следует, что применительно к договору возмездного оказания услуг личное их оказание является презумпцией (иное может быть только в случаях, прямо указанных в договоре).

В литературе обращалось внимание на соотношение ст. 780 ГК РФ и общей нормы – ст. 313 ГК РФ, предусматривающей правовой режим исполнения обязательства третьим лицом. Несложно заметить, что ст. 780 ГК содержит норму, прямо противоположную ст. 313 ГК [20].

Многообразие и сложность услуг, заполняющих потребительский и коммерческий рынки, создают трудности в оценке качества предоставляемых услуг со стороны заказчика.

Профессиональный услугодатель должен нести бремя соответствия услуги определенной цели потребления, если заказчик обозначает такую цель, вступая в обязательственное правоотношение.

Конструкция соответствия товара конкретной цели потребления впервые в российском гражданском праве нашла нормативное закрепление в абз. 2 п. 2 ст. 469 ГК РФ применительно к товару в сделке купли-продажи: «Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для пользования в соответствии с этими целями». Новая норма корреспондирует правилам определения соответствия товара, предусмотренным Венской конвенцией о договорах международной купли-продажи товаров.

В свете Единообразного торгового кодекса США (Uniform Commercial Code) этот критерий определения качества товара именуется особым видом гарантии: «подразумеваемая гарантия соответствия особой цели» («implied warranty of fitness for particular purpose») [21].

Установить подобный вид гарантии, по мнению американских юристов, сложнее всего. Для понимания сущности данной гарантии можно привести следующий пример. Некто Б. установил новую гидравлическую систему, которая нуждалась в смазке. Б. попросил рекомендацию у С., последний задал необходимые вопросы Б. и снабдил гидравлические системы смазкой без добавок, которая не подошла и нанесла Б. ущерб. Позже было обнаружено, что гидравлическая система содержала насос, о котором не знала ни одна из сторон. В этом случае следовало применить смазку с особыми добавками. В такой ситуации Б., очевидно, полагался на опыт С., но вопрос в том: мог ли знать С. об особой цели предназначения товара? Практика американских судов в ответе на этот вопрос не единообразна. Если С. не мог знать о насосе в гидравлической системе, то предполагаемая гарантия соответствия товара особой цели отсутствует. Однако некоторые американские суды в подобных случаях привлекают к ответственности продавца, на знания которого полагается покупатель.

Таким образом, смысл этой юридической конструкции в американском торговом праве сводится к тому, что гарантию соответствия товара определенной цели использования берет на себя продавец, причем покупатель опирается на мастерство и расчеты продавца в выборе и предоставлении подходящих благ.

Важно, чтобы продавец знал, какую потребность покупатель желает удовлетворить. В противном случае – продавец возмещает покупателю причиненные убытки.

Норма о соответствии товара конкретным целям приобретения в Гражданском кодексе РФ (абз.2 п.2 ст.469) сформулирована как норма, восполняющая пробел условия о качестве в договоре. Она помещена законодателем в п.2 ст.469, который определяет критерии качества при отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве. В отличие от американской судебной практики (заметим – не всегда единообразной) в части применения норм о соответствии товара конкретной (определенной) цели потребления, российские суды не располагают богатой судебной практикой по применению упомянутой нормы – новеллы.

Однако можно предположить, что реализация прав российского покупателя столкнется с не меньшими сложностями доказывания, чем это имеет место в американской практике.

Американские юристы утверждают, что установить нарушение подразумеваемой гарантии соответствия товара определенной цели потребления (ст. 2-313 (1a)) Единообразного торгового кодекса США достаточно сложно. Между тем, упомянутая выше гарантия в большей степени ориентирует профессиональных продавцов на удовлетворение самых индивидуальных потребностей, обеспечивая это юридически, что соответствует основополагающим принципам маркетинга.

Уместно ли настаивать на применении аналогичной нормы в нормативно-правовой модели обязательства возмездного оказания услуг? На наш взгляд, это представляется вполне оправданным.

Затронутая проблема соответствия товара конкретной цели приобретения имеет гораздо более широкий диапазон звучания: заказчик услуги полагается на компетентность и профессионализм исполнителя в решении своей проблемы, связанной с удовлетворением индивидуальной потребности, если таковая обозначена заказчиком при заключении сделки. Так, если клиент, обращаясь в медицинское учреждение, обозначает свою определенную цель приобретения услуги: «Мне необходимо похудеть без ущерба своему здоровью», то в этом случае заказчик полностью полагается на профессионализм исполнителя, а также его заверения: «Услуга моего качества – это то, что Вам необходимо».

Однако использование этой юридической конструкции представляется оправданным применительно к договорам возмездного оказания профессиональных услуг при обозначении заказчиком особой цели потребления.

Резюмируя изложенное, отметим:

1. Услуга как специфический товар требует разработки особых подходов к системе управления качеством, выработки научных критериев «измерения» качества и показателей такого качества.

Понятие «качество услуги» раскрывается российской системой стандартизации только применительно к услугам, оказываемым населению, между тем подобная дефиниция имеет право на существование применительно и к услугам, оказываемым не только в потребительском обороте.

2. Одним из важнейших показателей качества услуги является ее безопасность. Юридическая дефиниция безопасности услуги нуждается, на наш взгляд, в уточнении: это не только безопасность технологии ее оказания, но и безопасность тех последствий, которые могут иметь место после завершения ее оказания.

Требуется разработка научно обоснованных нормируемых стандартами сроков обеспечения безопасности отдельных видов услуг.

3. В отдельных договорах возмездного оказания услуг при отсутствии в договоре условия о качестве последнее не может быть восполнено на основании критерия «обычно предъявляемые требования». Для целого ряда услуг (например, определяемых собирательным понятием «наукоемкие») условие о качестве приобретает роль существенного, посему это должно быть учтено в специальном правовом режиме оказания таких услуг.

4. Сфера оказания услуг нуждается в усилении публично-правовых начал регулирования, одно из направлений – процедура сертификации услуг. Совершенствование правового регулирования следует осуществлять по пути гармонизации с нормами международного права, совершенствования правового механизма добровольной сертификации, расширения перечня объектов – услуг, подлежащих обязательной сертификации.

5. Специфика услуги – потребительной стоимости не позволяет применять субсидиарно отдельные нормы о качестве работ по договору подряда.

Законодателю может быть предложено включение в главу 39 ГК РФ следующей нормы о качестве услуги:

«1. Качество оказанной услуги должно соответствовать условиям договора возмездного оказания услуг.

При отсутствии в договоре возмездного оказания услуг условий о качестве услуг исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую требованиям, обычно предъявляемым к услугам соответствующего вида, если настоящим Кодексом, законом, иным правовым актом или по заявлению одной из сторон условие о качестве для определенного вида услуг не названо существенным.

2. Если законом, иными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан оказать услугу, соблюдая эти обязательные требования.

3. Если исполнитель, осуществляющий предпринимательскую деятельность, был поставлен заказчиком в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую этим целям».

### Библиографический список

1. Борисов Б.А. Юридическая консультация // Предприниматель – инноватор. 1997. № 10. С. 51-52.
2. Цехер Г. Если мы потребляем услугу, то надо знать // Услуги: права потребителя (тарифы, сроки, неустойки). Екатеринбург:Уралпозиздат, 1999. С. 15.



3. Белых В.С. Гражданско-правовое обеспечение качества продукции, работ и услуг: Дис. ... докт. юрид. наук. Екатеринбург, 1994. С. 206-207.
4. ГОСТ Р 50646-94 введен в действие впервые в 01.07.94 г. Постановлением Госстандарта России от 21 февраля 1994 г. № 34. С. 4.
5. Там же. С. 4.
6. См.: ГОСТ 22851-77; Пичурин И.И. Всеобщее руководство качеством промышленной продукции. Екатеринбург: изд-во МИДО, 1999. С. 16-26.
7. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Управление качеством: Учебное пособие. М., 1999. С.24-25.
8. Жамен С., Лакур Л. Торговое право/ Под общ. ред. Клода Лобри. М.: Международные отношения, 1993. С.170.
9. Применительно к категории медицинской услуги, не подлежащей унификации, с одной стороны, и не допускающей или предполагающей правомерное причинение вреда здоровью, с другой стороны, применение правил, пригодных для исходных, лишенных вредности видов услуг, требует известной осторожности. Как отмечает С.Н. Белозерова, в этой связи правильнее говорить об обстоятельствах обоснованного риска. См.: Белозерова С.Н. Медицинские услуги: Дис.... магистра частного права. Екатеринбург, 2001. С.49-50.
10. Огрызков В.М. Вопросы управления качеством через систему хозяйственных договоров // Гражданское право, эффективность и качество. Свердловск: УрГУ, 1977. Вып. 60. С. 64.
11. Яковлев В.Ф. Гражданско-правовые средства ускорения социально-экономического развития социалистического общества // Роль советского гражданского права в ускорении социально-экономического развития социалистического общества. Свердловск: УрГУ, 1987. С. 15.
12. Блинов В.П. Повышение роли стандартизации в ускорении научно-технического прогресса // Стандарты и качество. 1986. № 8. С. 32; Шаблова Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений по фирменному послегарантийному ремонту сложной техники: Дис. ... канд. юрид. наук. Свердловск, 1991. С. 83-85.
13. Завидов Б.Д. Договоры посреднических услуг. М.: «ФБК-ПРЕСС», 1997. С.16; Белозерова С.Н. Указ соч. С.53.
14. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право: общие положения. М.: «Статут», 1998. С. 255.
15. Там же. С. 255.
16. Термин «продукция» в свете Закона РФ «О сертификации продукции и услуг» охватывает продукцию, услуги и иные объекты (см. преамбулу Закона).
17. Для ускорения тенденции сертификации услуг во всем мире был принят стандарт ISO-9004-2 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам». В Великобритании к 1994 г. около 30000 предприятий сферы услуг были сертифицированы по одному из стандартов серии ISO 9000. См.: Круглов М.Г., Шишков Г.М. Указ. соч. С.95. По данным Уральского межрегионального центра стандартизации и метрологии, из 80 тыс. предприятий Уральского региона только 35 имеют сертифици-

фицированные системы управления качеством. Лишь 20 из них сертифицированы в соответствии со стандартами ИСО 9000: Кассандров М. Нестандартное качество// Деловой квартал. 2001. №33. С.17.

18. Сертификация продукции и услуг: См.: Сборник нормативных актов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: «Деловой альянс», 1999. С.47-48 (Последние изменения и дополнения были внесены в перечень постановлением Правительства РФ от 29.04.2002 г. № 287 // СЗ РФ. 2002. №18. Ст. 1773)

19. Котлер Ф. Маркетинг, менеджмент. СПб., 1998. С. 544.

20. Брагинский М.И. Договор подряда и подобные ему договоры. М.: «Статут», 1999. С. 249; Завидов Б.Д. Указ. соч. С. 11.

21. Uniform Commercial Code. Fourth edition. St. Paul, Minn. West publishing CO.1995. P. 60-61; Meyer Alfred W., Speidil Richard E. Sales and leases of goods. St. Paul, 1993. P.119-121.