

К вопросу об определении качества услуг в гражданском праве

Евстигнеев Эдуард Александрович

студент

Смоленский гуманитарный университет, Смоленск, Россия

Вопрос управления качеством услуг представляет собой наиболее неразработанный раздел в управлении качеством. Специфика данного института приводит к тому, что некоторые учёные отрицают возможность правового регулирования качества услуг. Между тем законодателем вопрос о качестве услуг разрешается в пользу его правового закрепления. Также данный институт подвергается и подробной доктринальной разработке.

В главе 39 ГК РФ вопрос о качестве услуг отражения не нашёл. Между тем доктрина предлагает ряд мер для разрешения данной проблемы. Однако разработанные теории имеют существенные недостатки. Так применение только императивных норм для регулирования качества услуг невозможно в силу того, что такое положение противоречит принципу свободы договора и не учитывает случаи, когда появляется новая сфера услуг, не урегулированная нормами права. В результате этого образуется правовой вакуум.

В тоже время заслуживает внимания позиция ученых, предлагающих разработку единого закона для урегулирования качества услуг. Однако, на наш взгляд, оптимальный вариант решения вопроса о качестве услуг представляют собой постановления правительства, закрепляющие определённые условия к качеству в отдельных видах услуг. Ведь постоянное развитие данной сферы приводит к формированию всё новых и новых видов услуг. А так как Закон “О качестве услуг” будет принят в форме ФЗ, то появляется определённый порядок внесения в него изменений: гораздо более сложный и длительный, чем принятие постановлений правительства. Таким образом, теряется механизм оперативного реагирования на изменение ситуации в отрасли. Одновременно с этим Закон “О качестве услуг” нельзя принять, пока компетентные органы не разработают структуру, критерии, принципы нового закона, а также не сформируют известные стандарты к качеству услуг во всех существующих областях, в то время как постановления правительства позволяют избежать описанной рутины путем их принятия в зависимости от разработки. Тем более что уже имеется положительный опыт применения таких наработок (Постановление Правительства РФ № 307 от 23.05.2006г. «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»).

В свою очередь, Закон “О качестве услуг” может сыграть другую роль. На наш взгляд, его необходимо принять как закон рамочный, в котором будут укреплены общие положения и основные критерии определения качества услуг. В этом случае он может выступить этаким буфером при образовании новой сферы услуг, который будет держать эту сферу в определённых качественных рамках.

Наряду с этим в гл. 39 ГК РФ необходимо включить норму о том, что условие о качестве услуги является существенным. Здесь стоит отметить, что данная норма может быть включена в ГК при условии разработки вышеуказанных постановлений правительства. Однако первоначально можно воспользоваться уже имеющимися государственными стандартами. Разработка подобных постановлений образует “скелет” общих положений о качестве услуг. Стороны договора простым указанием на постановление избирают определённое качество оказываемой услуги. Если же стороны хотят избрать особые условия о качестве услуг, они формулируют их в договоре (можно предусмотреть указание на соответствующую часть постановления). Данное положение согласуется с диспозицией ст. 309 ГК о надлежащем исполнении обязательства.

В то же время, данная норма отрегулирует вопрос о том, когда качество услуги невозможно определить исходя из критерия “обычно предъявляемые требования”. В виду возникающих между сторонами правоотношений, которые не урегулированы нормативно-правовыми актами, контрагенты, в силу положения о существенном

условии качества услуги, будут обязаны согласовывать его (качество) в договоре, что, на наш взгляд, позволит избежать коллизии, когда услуга оказывается, а её качество определить невозможно из-за специфических характеристик или новизны.

Между тем указанные постановления, закрепляя качество услуги, определяют цель, которую хочет достигнуть заказчик, таким образом, мы избираем направление усилий исполнителя и гарантируем в итоге исполнение главного критерия, предъявляемого к качеству – совпадение полученного результата с ожиданиями заказчика. Однако, если у заказчика особая цель приобретения услуги, стороны также согласуют это в договоре. При случае, когда особая цель приобретения услуги не указывается, по нашему мнению, следует считать, что заказчик хочет достигнуть той цели, которая обозначена в постановлении. Данная гарантия будет ориентировать субъектов оказания услуг на удовлетворение самых специфических и индивидуальных потребностей потребителей услуги.

Однако вышесказанное не означает, что законодатель должен отказаться от императивных норм в данной отрасли. Поэтому, с целью обеспечения концепции государственного регулирования качества услуг, в постановлениях также должна быть предусмотрена норма, запрещающая изменять сторонам определённые условия о качестве услуг. На наш взгляд, это позволит сочетать принцип государственного регулирования качества услуг, что в нынешних условиях переходного периода необходимо, с принципом свободы договора. Соотношения данных принципов можно будет лавировать в зависимости от экономической и социальной обстановки.

В итоге мы пришли к мнению, что решение вопроса качества оказываемых услуг невозможно без грамотного государственного регулирования данной области.

Литература

1. Белых В.С. (1994) Гражданско-правовое обеспечение качества продукции, работ и услуг: дисс. ... докт. юр. наук / Екатеринбург.
2. Берлин Е.М. (2002) Законодательное регулирование качества правовых услуг / Право и экономика. № 5.
3. Борисов Б.А. (1997) Юридическая консультация / Предприниматель-инноватор. №10.
4. Брагинский М.И. (2002) Договорное право: договоры о выполнении работ и оказании услуг, книга третья. М: Статут, 2002.
5. Завидов Б.Д. (1997) Договоры посреднических услуг. М. 1997.
6. Круглов М.Г., Шишков Г.М. (1999) Управление качеством: учеб. пособие. М. 1999.
7. Огрызков В.М. (1977) Вопросы управления качеством через систему хозяйственных договоров / В сб.: гражданское право, эффективность и качество. Свердловск. УрГУ. Вып. 60.
8. Цехер Г. (1999) Если мы потребляем услугу, то надо знать / Услуга: права потребителя (тарифы, сроки, неустойки). Екатеринбург.
9. Шаблова Е. Г. (2003) Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: дисс. ... докт. юр. наук / Екатеринбург.