УДК 347.45

Горлач А. С.
викладач кафедри цивільно-правових дисциплін та правового забезпечення підприємницької діяльності ХЕПУ

Якість послуги

Стаття 177 ЦК України визначає послугу як об'єкт цивільних прав. Застосувавши тлумачення зазначеної статті, ми доходимо до висновку, що роботи та послуги є окремою групою об'єктів цивільних прав. Поняття «майно» не включає в себе роботи та послуги, хоча договори про надання послуг мають майновий характер. Послуги не є майном за своєю правовою природою, проте як будь-які об'єкти цивільних прав, мають певну майнову цінність, тобто виступають в економічному обороті як певне благо, а тому характеризують сферу регулювання цивільного права [1].

Хоча регулюванню відносин послуг присвячено безліч законів та підзаконних нормативних актів, але, на жаль, сторони не завжди добросовісно виконують свої договірні зобов'язання, особливо це стосується бажаного результату надання послуг. Тоді у справу за бажанням осіб втручається держава в особі судів, використовуючи при цьому національне право. Сьогодні все більше осіб звертається за вирішенням цивільних спорів до суду, бо це цивілізований спосіб вирішення справи по суті.

Зараз в Україні стрімко розвивається як велике. так і мале підприємництво, все більше осіб реєструються як суб'єкти підприємницької діяльності, створюються все нові юридичні особи. Всі вони виконують роботи, продають, купують майно, надають послуги. Відносини між суб'єктами регулюються укладанням договорів. Сторони цивільних правовідносин прагнуть укладати все більш досконалі договори, щоб потім «зекономити» свій час як на досудовому, так і у судовому процесі вирішення справи у разі виникнення суперечностей. Тому одним з найважливіших завдань є така законотворчість, яка допомогла б найбільш ефективно розв'язувати суперечності, що виникають, і передбачити їх заздалегідь у нормативних актах.

Населення, задовольняючи свої потреби, стикається з необхідністю отримання послуг різних напрямів, але обов'язково якіс-

них, з належним рівнем їх надання. Незважаючи на те, що велика кількість нормативно-правових актів регулюють правовідносини з надання послуг, у них не міститься точного визначення поняття «послуги». Лише ГОСТ 30335-95 «Послуги населенню. Терміни і визначення», затверджений наказом Держкомстату України від 4 березня 1996 р. № 99, визначає послугу як «результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця із задоволення потреб споживача». Автор коментаря до ст. 901 ЦК України Ястребчак В.В. пропонує уточнити положення наведеного нормативно-правового акту і визначає поняття «послуги» у такому значенні: «Послуга – це продукт діяльності виконавця, що досягається в результаті вчинення дій чи здійснення діяльності і є засобом задоволення конкретної потреби замовника, не пов'язаним зі створенням речі чи об’єкта інтелектуальної власності». [2] Водночас Саннікова Л.В. пропонує визначати послугу як дію надавача послуги зі збереження або зміни стану немайнових благ, яка здійснюється ним на користь споживача послуги.[3]

Визначивши поняття послуги, виникає необхідність встановити, яку ж саме послугу можна вважати якісною? Якість послуги безпосередньо пов’язана з її кінцевим результатом, корисним ефектом, тобто з тим, чого прагнув замовник послуги, звертаючись до виконавця. Визначення якості послуги – одна з основних проблем правового регулювання відносин, що пов’язані з їх наданням. Питання якості послуг, тобто якості діяльності також одне з найскладніших питань правозастосовної практики. Складність цієї проблеми полягає у формалізації ознак, критеріїв, яким повинна відповідати операція, щоб бути доброякісною послугою. На відміну від виконання робіт, результат послуги не має матеріального вираження і тому виникає складність у визначенні якості послуги.

Одна з головних властивостей послуги – нестійкість її якості. Якість – це те, що не можна обчислити. Вона виявляється в особливостях, специфічних рисах явища, і рівень якості – це низка властивостей, що роблять явище цінним, значущим. Отже, рівень якості повинен визначатися набором ознак операцій, які виконуються. Тут виникає складність: як визначити ті ознаки і вимоги, яким повинна відповідати операція, щоб бути доброякісною послугою? Частіше всього визначення відбувається через співвідношення собівартості і кінцевої ціни, кількість обслужених предметів, тобто через кількісні показники. Але ж чи якість це?

Якість окремих видів послуг можна визначати методами експертної і соціологічної оцінки. Прийнятна також оцінка майстерності виконавця, технологічної дисципліни (дотримання послідовності), завершеності операції (чи досягнута її мета), якості обслуговування для споживацьких послуг (етика спілкування, створення комфортної обстановки для споживачів, замовників послуг, облік її запитів).

Складність визначення критеріїв якості пов'язана також з тим, що послуга невідчутна, не має речового результату, нестійка, а тому в цивільному праві звичайно встановлюються норми про те, які дії не повинен вчиняти виконавець послуг, у зв'язку з чим у підзаконних актах закріплюються або формальні критерії визначення якості, або застосовуються юридичні конструкції, в основі яких лежить, негативне зобов'язання.

Якість послуги і якість речі майже не сумісні. Про якість можна досить просто вести мову стосовно результату праці, результати ж цивільно-правового обігу нерідко намагаються знайти певні критерії якості самостійно.

Деяку допомогу може надати низка нормативних актів стосовно сертифікації різних видів послуг (Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг №37 від 27.01.99. Правила обов'язкової сертифікації і послуг харчування тощо). У цих нормативних актах якість досліджується у рамках оцінки процесу надання послуг, безпечності її надання, стабільності процесу, майстерності виконання. Ці нормативні акти у розділі «терміни та визначення» вказують, що якість – сукупність характеристик послуги, яка визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача.

Як метод оцінки якості можна розглядати технологічну дисципліну (повна необхідна послідовність дій, політику у сфері якості (як відноситься виконавець до своїх дій), етика спілкування (для певних видів послуг, наприклад, готельних). Для всіх послуг майже не можливо встановити універсальні критерії якості.

Зазначені вище властивості призводять до виявлення однієї з головних якостей послуги: неформалізованість (відсутність законодавчого визначення) якості послуги і складність її визначення. Неможливість збереження послуги, відсутність її матеріального вираження – це характеристики, які створюють проблему визначення якості послуги. Сучасний розвиток ринку послуг призвів до

того, що учасники цивільно-правових відносин часто намагаються знайти критерії якості послуги, хоча подібні розробки в законодавстві і не зустрічаються, – адже поняття «послуга» і «якість» лише відносно сумісні, і поняття «якість» притаманна для робіт, які мають матеріальне вираження. Як вірно зазначає у своїй науковій роботі «Послуги як об'єкт цивільних прав» Стєпанов Д.І., питання визначення якості послуги, тобто якості власне діяльності, яка здійснюється виконавцем представляє одну з найвищих проблем правозастосовної практики, з якою стикаються судові органи. Ця проблематика пов'язана з тим, що якість – це те, що неможливо обчислити, до чого неможливо застосувати величини, бо це протилежність кількості.

Спираючись на наведене, можна зробити висновок про те, що якість послуги виявляється в її особливостях, специфічних рисах явища, рівневі якості. Це низка характеристик, які роблять явище значущим та цінним. Тобто, рівень якості послуги повинен визначатися сукупністю ознак операції, яка виконується. Але в цьому і полягає друга проблема визначення якості послуги, адже проблематично визначити критерії і вимоги, які висуваються до операції через те, що послуга не має матеріального результату, не зберігається, швидко зникає, а також характеризується нерозривністю надання і споживання.

Питання встановлення певних рамок у встановленні сукупності чітко сформульованих критеріїв оцінки якості, на жаль, не знайшла свого нормативного закріплення як у вітчизняному праві, так і у вітчизняній правовій науці.

Засобами, які дозволяють провести таку оцінку, є методи експертного та соціологічного оцінювання. Таким чином, якщо врегулювати нормативно якість послуги неможливо, надається змога звернутися до спеціаліста певної сфери і отримати від нього висновок у вигляді експертної оцінки. Також для того, щоб виявити наявність вимог, які характеризують якість, необхідно провести соціологічне дослідження, хоча це пов'язано зі значними матеріальними витратами та великими витратами часу на їх проведення, проте такий прийом варто використовувати лише для послуг, що вже були надані. Тому внесення таких критеріїв якості до нормативної бази було б нерозумно, бо ці визначення не надають однозначності терміна «якості послуги».

Специфіка договору про надання послуг полягає у тому, що в ньому зазначається лише вид діяльності виконавця, замовник зобов'язує його виконати низку дій, які необхідні для досягнення певної мети. Мета ж може визначатися перепискою, практикою, яка була встановлена у взаємовідносинах сторін, звичаями документообігу та поведінкою сторін після надання послуги. Тобто якісною постає та послуга, яка відповідає тим вимогам, які висуваються до неї середньо статистичною особою і має ті якості, які притаманні послугам певного роду. Оскільки послуга не має властивості зберігатися, на практиці можуть виникати спори, які пов'язані з застосуванням різних критеріїв оцінювання якості із різним територіальним розташування або різною сферою діяльності. Тому при виборі критеріїв оцінювання слід надавати перевагу тим, які існують у місці надання послуги та в тій самій сфері.

Формалізоване визначення якості послуги – складне завдання, єдиних критеріїв немає, і їх визначення не можливо завдяки особливостям, ознакам послуги. Саме тому законотворці і особи, які займаються правозастосуванням, зазвичай встановлюють не критерії якості, а те, чого не повинен робити виконавець або встановлюють формальні критерії визначення якості, що зазвичай не є критеріями визначення якості (майстерності виконавця, опосередковано – його кваліфікація, наявність диплому або обставини, що супроводжують надання послуг – комплектація обладнанням закладу, готовність аудиторії до начального процесу). Нездатність права на цьому рівні його розвитку унеможливлює закріплення на рівні позитивного права чітких критеріїв якості послуги та методів її визначення, що в свою чергу призводить до ослаблення інтенсивності правового регулювання з боку позитивного права і посилення впливу на вирішення спорів, що виникають для суддівського переконання. Для зменшення кількості спорів та урегулювання правовідносин між виконавцем послуги та її споживачем законотворень повинен прагнути до позитивного визначення якості послуг, хоча зробити це на практиці і важко.

Література

1. Степанов Д.И. «Услуги как обьект гражданских прав».- М.Статут. – 2005. – 349 с

2. Санникова Л.В. «Услуги в гражданском праве России».- Российская академия наук. Институт государства и права.

3. Цивільний кодекс України : Науково-практичний коментар: у 2 ч. За заг. ред. Я.М. Шевченко.- К.: Концерн «Видавничий дім «Ін Юре». – 2004. – ч. 2. – 896 с.

4. Цивільний кодекс України. [Електронний ресурс] / Режим доступу: http://portal.rada.gov.ua.

5. Закон України «Про захист прав споживачів». [Електронний ресурс] / Режим доступу: http://portal.rada.gov.ua.

6. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг № 37 від 27.01.99. [Електронний ресурс] / Режим доступу: http://portal.rada.gov.ua