

УДК 347.4

О СООТНОШЕНИИ ПРАВОВЫХ КАТЕГОРИЙ «УСЛУГА» И «ОБСЛУЖИВАНИЕ»

Т.И. Лазарева

Аннотация

Данная статья посвящена исследованию вопроса о соотношении правовых категорий «услуга» и «обслуживание». На основе анализа действующего законодательства, практики его применения, положений доктрины определены их общие и особенные черты. Сформулировано новое представление об обслуживании как специальной юридической процедуре.

Ключевые слова: услуга, обслуживание, юридическая процедура.

Вопрос о соотношении таких категорий, как «услуга» и «обслуживание», в цивилистической науке остается дискуссионным на протяжении многих десятилетий. Не выработано единой точки зрения по данному вопросу и в современной науке гражданского права. Для целей установления исследуемого соотношения правовых категорий «услуга» и «обслуживание» необходимо сформировать общее представление об услуге как правовой категории.

Как известно, с экономической точки зрения объекты имущественного оборота весьма условно подразделяют на три вида: товары, работы и услуги. С этой точки зрения указанная триада наиболее общим образом охватывает все объекты имущественного оборота. Вместе с тем, анализ гражданского законодательства показывает, что приведенная триада объектов не является исчерпывающей, поскольку дополняется иными объектами [1].

Традиционно объектами гражданских правоотношений (объектами гражданских прав) признаются материальные и нематериальные блага либо деятельность по их созданию, по поводу которых субъекты гражданского права вступают между собой в правовые отношения, приобретают гражданские права и обязанности [2]. Круг этих объектов очень широк и разнообразен. Необходимо отметить, что в соответствии с Федеральным законом от 18 декабря 2006 г. № 231-ФЗ «О введении в действие части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации» [3] с 1 января 2008 г. ст. 128 ГК РФ действует в новой редакции.

Не прибегая к комментированию новой редакции ст. 128 ГК РФ, отметим, что круг объектов гражданских прав законодателем несколько изменен. Вместе с тем работы и услуги не исключены из системы объектов гражданских прав. Это вполне понятно, так как к материальным благам как объектам гражданских правоотношений относятся вещи, а также результаты работ, имеющие матери-

альную, вещественную форму, и результаты услуг, которые, как правило, не сопровождаются созданием или изменением вещей, но создают известный полезный эффект материального характера, хотя и не овеществленного [4, с. 394–395]. Следовательно, работы и услуги, входящие в систему объектов гражданских прав, занимают в ней одно из важных мест, поскольку существующие и постоянно развивающиеся гражданские правоотношения немислимы без данного вида объектов.

Рассматривая вопрос об услуге как объекте гражданско-правового регулирования, а также вопрос отграничения услуги от иных правовых явлений, прежде всего от работ, нельзя обойти вниманием вопрос о соотношении категорий «сфера услуг» и «сфера обслуживания», а также «услуга» и «обслуживание» [5–10].

Необходимо отметить, что в юридической литературе и по настоящее время ведется дискуссия в отношении таких категорий, как «сфера услуг» и «сфера обслуживания». Это неизбежно порождает наличие различных точек зрения относительно содержания указанных понятий. Так, например, В.С. Семенов считает, что «сфера услуг» и «сфера обслуживания» – в целом совпадающие понятия. При этом сам же автор отмечает, что «сфера услуг» – это сфера, где производятся полезные для людей действия. В свою очередь, «сфера обслуживания» – это сфера, которая направлена на обслуживание постоянно возникающих потребностей человека [11, с. 4].

Как нам представляется, с точкой зрения В.С. Семенова трудно согласиться. Так, Е.Д. Шешенин придерживается противоположной точки зрения, указывая, что понятия «сфера обслуживания» и «сфере услуг» не являются идентичными и, следовательно, их нельзя отождествлять [12, с. 15]. Нельзя не обратить внимание также на доводы Н.А. Баринова, который, поддерживая точку зрения Э.М. Агабабяна [13, с. 23–24], отмечает, что «сфера услуг – это сфера, где производятся услуги, а сфера обслуживания – это сфера, где кроме производства осуществляется также доведение произведенных услуг до потребителя, где удовлетворяются потребности граждан в услугах. Отсюда следует, что понятие "сфера обслуживания" более широкое, чем понятие "сфера услуг"» [14, с. 18–19].

Формулируя определение понятия «сфера обслуживания», Н.А. Баринов отмечает, что «сфера обслуживания населения – это та область деятельности людей, где производятся услуги и осуществляется их доведение до потребителя в целях удовлетворения материальных и духовных потребностей граждан» [14, с. 19]. Далее Н.А. Баринов указывает, что «такое понятие сферы обслуживания говорит о единстве "сферы услуг" и "сферы обслуживания", но в то же время свидетельствует и об их различии», поскольку «услуга может быть произведена, но не доведена до потребителя, не реализована. Следовательно, никакого обслуживания не произойдет» [14, с. 19]. Различие данных сфер, по мнению Н.А. Баринова, обусловлено различием содержания понятий «услуга» и «обслуживание» [14, с. 19]. Представляется, что с предложенным Н.А. Бариновым пониманием данных категорий трудно не согласиться.

Учитывая изложенное, можно с уверенностью констатировать, что в цивилистической науке на сегодняшний день не сложилось единого мнения относительно таких правовых категорий, как «сфера услуг» и «сфера обслуживания».

Кроме того, не сложилось такого мнения в науке гражданского права и о понятиях «услуга» и «обслуживание» как правовых категорий и их соотношении. Например, А.Ю. Кабалкин, Е.А. Суханов, А.Е. Шерстобитов понятия «услуга» и «обслуживание» используют в качестве синонимов [15–17].

Интересной, на наш взгляд, является точка зрения В. Ястржембского, указывавшего, что «"понятие "услуга" имеет двойное значение: обслуживание (эквивалентом чего является производственная деятельность) и полезного эффекта этой функции (эквивалентом чего является продукт)» [18, с. 54]. По поводу данной точки зрения Н.А. Баринов отмечает, что некоторые ученые (в данном случае В. Ястржембский) «понятие обслуживание выводят из понятия услуги, подчеркивая двойное значение последней» [14, с. 19].

Анализ исследований услуг, проводившихся в юридической литературе советского периода, показывает, что они заключались в основном в анализе проблем правового регулирования сферы обслуживания населения: общественного питания, торгового обслуживания, бытового, транспортного и т. д. [19–21]. Это было связано, на наш взгляд, как с экономической, так и с политической составляющими правового регулирования сферы услуг того периода. Очевидно, политическую составляющую (политическую волю) необходимо поставить на первое место, поскольку политическая власть советского периода развития государства оказывала влияние не только на экономическую сферу, но и на ее правовое регулирование.

Наша точка зрения находит свое подтверждение и в юридической литературе. Например, Л.В. Санникова отмечает, что «в советское время была прервана традиция правового регулирования всей совокупности отношений по оказанию услуг в рамках самостоятельного договорного типа в кодифицированном правовом акте. Договор найма услуг трансформировался в трудовой договор, а категория "услуги" использовалась в ГК РСФСР 1922 г. и 1964 г. sporadически» [22, с. 29].

Представляется, что по указанной причине многие известные ученые-цивилисты и в советский период понятия «услуга» и «обслуживание» использовали в качестве синонимов. Так, например, А.Ю. Кабалкин отмечал, что совершенствование правового регулирования отдельных видов услуг получило правовую регламентацию в ГК РСФСР 1964 г. [23], в Основах гражданского законодательства Союза ССР и республик 1991 г. [24], в иных актах. При этом, как указывает автор, наибольшее внимание уделялось отношениям по обслуживанию населения в розничной торговле, общественном питании, перевозке пассажиров и багажа, хранении вещей, найме жилых помещений, в сфере культурного обслуживания и т. д. [23, с. 18–20].

Таким образом, полагаем, что правовая категория «услуга» (с точки зрения идеологии советского периода – это буржуазная, капиталистическая категория) была целенаправленно подменена синонимом – схожей правовой категорией «обслуживание» населения (поскольку это социалистическая или даже коммунистическая категория). Представляется, что данное заключение находит свое подтверждение в проведенном анализе научных исследований как советского, так и постсоветского периодов.

Следовательно, исходя из проведенного анализа и полностью поддерживая точку зрения Л.В. Санниковой, отметим, что «в цивилистической литературе не только не сформировалось единого общепризнанного понятия услуг, но и не была предложена такая концепция услуг, которая позволила бы раскрыть сущность данной гражданско-правовой категории и отграничить ее от иных правовых явлений» [22, с. 59].

Итак, на наш взгляд, и на сегодняшний день в юридической доктрине остается открытым вопрос: можно ли с полной уверенностью утверждать, что категории «услуга» и «обслуживание» являются просто синонимами?

Принимая во внимание такое многообразие научных точек зрения относительно данной проблематики, а также то обстоятельство, что дискуссия по поводу нее в цивилистической науке продолжается, считаем необходимым отметить следующее.

Как указывает Н.А. Баринов, В. Ястржембский выводит понятие «обслуживание» из понятия «услуга», подчеркивая двойное значение услуги. Представляется возможным согласиться с мнением Л.В. Санниковой, которая отмечает, что «понятие "услуги" в значении объекта гражданско-правового регулирования включает в себя и понятие "обслуживание", т. е. отношения по осуществлению деятельности, направленной на удовлетворение потребностей участников имущественного оборота» [22, с. 90].

Вместе с тем Л.В. Санникова в конечном счете придерживается точки зрения о том, что не стоит ограничивать разнообразие правовых форм по обслуживанию договорами только подряда и возмездного оказания услуг. Более того, автор предлагает концепцию разработки теоретической конструкции договора обслуживания в цивилистической доктрине, выделяя даже признаки этого договора, такие, как публичный характер, специальный субъектный состав, потребительскую цель [22, с. 76–90].

Нет сомнений в том, что указанные взгляды и мнения ученых имеют право на существование. В противном случае не будет дискуссии и, как следствие, не будет найдено истины. В связи с этим, как нам представляется, будет уместным продолжить дискуссию по вопросу соотношения категорий «услуга» и «обслуживание». Так, исходя из дефиниций п. 1 ст. 779 ГК РФ следует, что оказание услуги – это совершение определенных действий или осуществление определенной деятельности. Таким образом, услуга – это действие (единичное) или деятельность (носящая множественный характер).

Необходимо отметить, что для потребителя важна услуга как целостная категория, как соответствующий процесс в целом, независимо от того, является ли это действие единичным или это носящая множественный характер деятельность. Следовательно, нужно исходить из того, что услуга дает представление о соответствующей правовой действительности в статике. Например, как известно, парикмахерская – это место, где делают прически, завивку, стригут, бреют. В юридическом смысле это субъект – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель. Такое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (парикмахерская) оказывает парикмахерские услуги (прическу, завивку и т. д.). Возникает справедливый вопрос. Как, каким образом оказываются парикмахерские услуги? Ведь прическу клиенту (потребителю) дела-

ет не непосредственно юридическое лицо, а парикмахер – «мастер – специалист по прическам, стрижке, бритью» [25, с. 493].

Если учесть, что обслуживание – это деятельность по удовлетворению чьих-нибудь бытовых, текущих или постоянных нужд (клиентов, покупателей) то, следовательно, обслуживает потребителя именно парикмахер, являющийся работником парикмахерской (соответствующего юридического лица, индивидуального предпринимателя). Итак, услугу оказывает парикмахерская (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель), а вот непосредственно обслуживает потребителя мастер – работник данного юридического лица.

Таким образом, обслуживание, по сути, – это процесс оказания той или иной услуги, а это уже динамика. Другими словами, обслуживание есть услуга как юридическая процедура в действии, в динамике ее этапов. Следовательно, будет уместным и обоснованным заключить, что обслуживание есть юридическая процедура оказания услуги. В конечном счете обслуживание представляет собой определенную стадийную деятельность исполнителя услуги (уполномоченных им лиц). Это процедура исполнения его обязанностей, установленных законом и (или) договором.

Учитывая изложенное и исходя из теории юридических процедур в гражданском праве, можно констатировать, что услуга – это юридическая процедура, суть которой сводится к совершению ряда последовательных действий (операций) или к осуществлению определенной деятельности [26, с 165].

Если исходить из предложенной концепции понимания услуги как объекта гражданских прав, представляется обоснованным и необходимым выделить ее структурные элементы.

Так, услуга как объект гражданских прав, в том числе и образовательная услуга, по своей структуре может быть одно- либо двухэлементным образованием. В таком представлении услуга, соответственно, включает в себя:

- 1) обслуживание как юридическую процедуру;
- 2) результат оказания услуги (для отдельных услуг – медицинских и др.).

Относительно результата оказания услуги отметим следующее. Любая услуга как объект гражданских прав имеет тот или иной результат, обычно нематериального характера. В этом результате выражается потребительская ценность услуги. Например, в образовательных услугах, и в этом состоит их особенность, результат услуги носит формализованный характер. Его наличие обычно связывается с определенными юридически значимыми документами, указанными в законе (дипломами и проч.).

Следует также различать результат услуги как правомерной деятельности (как объекта гражданских прав) и результат того или иного нарушения процесса оказания услуги. Последний может быть неимущественным и (или) имущественным (причинение убытков и проч.).

Summary

T.I. Lazareva. Correlating the Legal Categories of “Service” and “Service Performance”.

The article views the correlation of the legal categories of “service” and “service performance”. Their general and specific characteristics are defined through the analysis of the

current legislation, practice of its application as well as various legal doctrines and scientific approaches. A new concept of the service as a legal procedure is formed.

Key words: service, performance of a service, legal procedure.

Литература

1. *Степанов Д.И.* Обязательства по оказанию услуг и его объект // Прил. к журн. «Хозяйство и право». – 2004. – № 5. – С. 17–23.
2. Гражданское право / Под ред. О.Н. Садикова. – М.: КОНТРАКТ; ИНФРА-М, 2006. – Т. 1. – 478 с.
3. О введении в действие части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации: [Федер. Закон N 231-ФЗ: принят 18.12.2006: в редакции от 24.07.2007] // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 52, ч. 1. – Ст. 5497.
4. Гражданское право: в 4 т. / Отв. ред. Е.А. Суханов. – М.: Волтерс Клувер, 2004. – Т. 1. – 668 с.
5. *Медведев В.А.* Общественное воспроизводство и сфера услуг. – М.: Экономика, 1968. – 206 с.
6. *Россинский М.Б.* Сфера услуг в экономике развитого социализма: теорет. и методол. вопросы. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1976. – 151 с.
7. *Яковлев В.А.* Услуги: вопросы теории и методологии. – Краснодар, 1973. – 119 с.
8. *Кочерга А.И.* Сфера обслуживания населения: (Вопросы соц. воспроизводства). – М.: Мысль, 1979. – 293 с.
9. *Сулейманов М.К.* Хозяйственно-посреднические договоры услуг // Сов. гос. и право. – 1973. – № 3. – С. 50–55.
10. *Фаткутдинов З.М.* Договоры, обслуживающие управление // Сов. гос. и право. – 1980. – № 7. – С. 40–47.
11. *Семенов В.С.* Сфера обслуживания и ее работники. – М.: Политиздат, 1966. – 168 с.
12. *Шешенин Е.Д.* О правовой природе договоров в сфере обслуживания // Бытовое обслуживание населения (правовые вопросы). – М., 1968. – С. 14–28.
13. *Агабабян Э.М.* Экономический анализ сферы услуг. – М.: Экономика, 1968. – 160 с.
14. *Баринов Н.А.* Услуги. – Саратов: Надежда, 2003. – 224 с.
15. *Кабалкин А.Ю.* Гражданско-правовой договор в сфере обслуживания. – М.: Наука, 1980. – 256 с.
16. *Суханов Е.А., Шерстобитов А.Е.* Договор на обслуживание граждан // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 11, Право. – 1984. – № 4. – С. 21–27.
17. *Шерстобитов А.Е.* Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере обслуживания. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1987. – 100 с.
18. *Ястржембский В.* Проект систематизации услуг // Услуги и их социально-экономическая роль. – М., 1967. – С. 53–77.
19. *Кабалкин А.Ю.* Сфера обслуживания: Гражданско-правовое регулирование. – М.: Наука, 1972. – 200 с.
20. *Кабалкин А.Ю., Мозолин В.П.* Охрана прав граждан-потребителей // Сов. гос. и право. – 1983. – № 4. – С. 37–45.
21. *Шерстобитов А.Е., Щенникова Л.В.* Проблемы гражданско-правового регулирования отношений по удовлетворению духовных потребностей граждан в сфере обслуживания // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 11, Право. – 1990. – № 2. – С. 24–29.

22. *Санникова Л.В.* Услуги в гражданском праве России. – М.: Волтерс Клувер, 2006. – 160 с.
23. *Кабалкин А.Ю.* Законодательство в сфере обслуживания населения. – М.: Знание, 1998. – 224 с.
24. Основы гражданского законодательства Союза ССР и Республик: [утв. ВС СССР 31.05.1991. N 2211-1: ред. От 26.11.2001] // Ведомости СНД и ВС СССР. – 1991. – № 26. – Ст. 733. (утратил силу с 01.01.2008).
25. *Ожегов С.И., Шведова Н.Ю.* Толковый словарь русского языка. – М.: Азбуковник, 1999. – 944 с.
26. *Лазарева Т.И.* Образовательная услуга как юридическая процедура // Актуальные проблемы гражданского права и процесса: сб. материалов междунар. науч.-практ. конф., посв. памяти и 70-летию со дня рождения проф. Я.Ф. Фархтдинова, Казань, 12–13 окт. 2006 г. – Казань, 2006. – Вып. 2. – С. 165–168.

Поступила в редакцию
04.03.08

Лазарева Татьяна Ивановна – ассистент кафедры гражданского и предпринимательского права Казанского государственного университета.