

## ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРИОРИТЕТНОГО РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

© 2011 В.Ю. Ашхотов

доктор экономических наук, профессор

© 2011 А.А. Улигов

Кабардино-Балкарская государственная сельскохозяйственная академия

им. В.М. Кокова

E-mail: svetagalachieva@list.ru

Рассматриваются институциональные особенности обеспечения приоритетного развития сферы услуг, обосновывается логика развития правового регулирования оказания и познания нормативно-правовой природы и особенностей возмездного оказания услуг.

*Ключевые слова:* государственное регулирование, услуга, институциональные особенности, правовое регулирование оказания услуг, приоритеты развития сферы услуг.

Длительное время в истории всего человечества социально-экономическим правам отводилась второстепенная роль, а возможность императивного регулирования таких прав оценивалась негативно<sup>1</sup>. В последние годы такое отношение в мире постепенно меняется, и ученые-правоведы все более и более углубляются в познание нормативно-правовой природы и особенностей возмездного оказания услуг.

К современному пониманию договоров возмездного оказания услуг российское законодательство пришло не сразу. Проблема соотношения подрядного договора и договора оказания услуг возникла еще в период римского частного права. Классическое римское частное право знало три вида договоров найма (*location conductio*): наем вещей (*location conductio rerum*); наем услуг (*location conductio operarum*) и наем работы или подряд (*location conductio operis*). Договором найма услуг назывался договор, по которому одна сторона (нанявшийся, *locator*) принимала на себя обязательство исполнить в пользу другой стороны (нанимателя, *conductor*) определенные услуги, а наниматель принимал на себя обязательство платить за эти услуги обусловленное договором вознаграждение. Как пишет И.Б. Новицкий, в отличие от подрядного договора, имевшего целью предоставление подрячиком готового результата работы, предметом договора найма услуг римляне рассматривали выполнение отдельных услуг по указанию нанявшего, в силу чего нанявшийся выполнял известные работы за плату фактически становился в положение раба<sup>2</sup>.

Гражданские кодексы РСФСР 1922 и 1964 гг.<sup>3</sup> не имели норм, посвященных оказанию услуг.

Первая часть Гражданского кодекса (далее - ГК) РФ 1994 г., принятая Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации 21 октября 1994 г., предусмотрела услуги в качестве объекта гражданских прав (ст. 128)<sup>4</sup>, а часть вторая ГК РФ, введенная в действие с 1 марта 1996 г., содержит самостоятельную гл. 39 "Возмездное оказание услуг" (ст. 779-783).

Включение гл. 39 "Возмездное оказание услуг" во вторую часть Гражданского кодекса РФ<sup>5</sup> является значительным успехом российской цивилистической мысли.

В 1970-1980 гг. происходила широкая научная дискуссия относительно дальнейшей перспективы развития законодательства в сфере обслуживания, правового регулирования рынка возмездных услуг. Имелось несколько точек зрения, среди которых выделялись "интегральная концепция", предполагающая интеграцию в одном законе всей защиты прав потребителей, и "дифференциальная концепция", предполагающая принятие специальных законов по отдельным отраслям сферы услуг. Такие ученые, как М.И. Брагинский, О.А. Красавчиков, Е.Д. Шешенини, предлагали разработать и принять специальную главу в Основах гражданского законодательства<sup>6</sup>.

Согласно п. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется

оплатить эти услуги. Таким образом, современное законодательное изложение понятия услуг не содержит какого-либо сомнения относительно отличия договора аренды (найма) имущества от договоров по оказанию услуг. Однако до настоящего времени продолжают теоретические дискуссии о существенных признаках, отличающих подрядные работы от исследуемой нами категории договоров, ибо в дефиниции договора подряда (ст. 702 ГК РФ) имеется указание, способное допустить смешение самостоятельных договорных конструкций: о выполнении подрядчиком (по заданию заказчика) определенной работы, о сдаче ее результата заказчику и об оплате последним результата работы. И работа, и услуги являются результатом действий, совершаемых субъектами права в процессе реализации гражданского правоотношения.

О.С. Иоффе (одним из первых) выделяет отличительный (от договора подряда) признак договора оказания услуг: в обязательствах по производству работ одному из контрагентов поручается достижение определенного материального результата, а в обязательствах по оказанию услуг один из контрагентов поручает другому ведение определенного дела, не связанного с созданием материального результата, а направленного на достижение различных иных эффектов<sup>7</sup>.

Характеризуя правовую природу услуг как объект гражданских прав, Д.И. Степанов отмечает, что, по общему правилу, услуга не имеет вещественного результата, обладает свойством неосвязаемости, трудностью обособления и неотделимостью от источника, синхронностью оказания и получения, несохраняемостью (моментальной потребляемостью) услуги. Ученый подчеркивает такую общую черту услуг, как неустойчивость качества оказываемой услуги, трудность определения этого качества. Чаще всего определение происходит с помощью количественных показателей (сроки, соотношение себестоимости и конечной цены, количество обслуженных предметов). Качество услуги можно определить методами экспертной и социологической оценки. Большую роль при этом играют мастерство исполнителя, соблюдение технологической дисциплины, завершенность действий, выполнение профессиональной этики, создание комфортной обстановки, учет запросов клиента-заказчика<sup>8</sup>.

Законодательство и юридическая практика относят к числу услуг множество видов действий (деятельности). Уже отмечалось, что некоторые виды услуг получили свою прописку в самостоятельных главах ГК РФ, и п. 2 ст. 779 ГК РФ отмечает, что в отношении них не применяются правила гл. 39 ГК РФ. К таким услугам (в широком смысле слова) относятся подрядные работы (гл. 37 ГК РФ), выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ (гл. 38 ГК РФ), перевозка (гл. 40 ГК РФ), транспортная экспедиция (гл. 41 ГК РФ), услуги по банковскому вкладу (гл. 44 ГК РФ), услуги по банковскому счету (гл. 45 ГК РФ), расчеты (гл. 46 ГК РФ), хранение (гл. 47 ГК РФ), поручение (гл. 49 ГК РФ), комиссия (гл. 51 ГК РФ), доверительное управление имуществом (гл. 53 ГК РФ).

В п. 2 ст. 779 ГК РФ содержится примерный перечень услуг, регулируемых гл. 39 ГК РФ: услуги связи, медицинские, ветеринарные, аудиторские, консультационные, информационные услуги, услуги по обучению, туристическому обслуживанию. Таким образом, из содержания п. 1 ст. 779 ГК РФ видно, что в число услуг, регулируемых гл. 39 ГК РФ, могут войти и другие виды услуг, за исключением определенного законом круга услуг, уже подвергнутого самостоятельному правовому регулированию в ГК РФ.

Общероссийский классификатор услуг населению, утвержденный постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 г. № 163 (в редакции изменений от 1 июля 2003 г.) дает весьма широкий список услуг, оказываемых населению: бытовые услуги; услуги пассажирского транспорта; услуги связи; жилищно-коммунальные услуги; услуги учреждений культуры; туристские и экскурсионные услуги; услуги физической культуры и спорта; медицинские услуги; санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги; услуги правового характера; услуги банков; услуги в системе образования; услуги торговли и общественного питания, услуги рынков; прочие услуги населению. При этом каждые названные виды услуг распадаются, в свою очередь, на более конкретные подвиды.

Представляется, что оказанием услуг могут заниматься не только индивидуальные и коллективные предприниматели (коммерческие организации), некоммерческие организации (если предпринимательская деятельность последних служит

достижению целей, ради которых они созданы, и соответствует этим целям (п. 3 ст. 50 ТК РФ)), но и обычные физические лица. Глава 39 ГК РФ не содержит ограничений по субъектному составу этого вида договоров. Участниками договора, по существу, могут быть как физические, так и юридические лица, если иное не предусмотрено законом или не вытекает из характера услуги. Правда, для занятия некоторыми видами деятельности (например, медицинской, аудиторской, международной туристической) требуется лицензионное разрешение в рамках федерального закона от 8 августа 2001 г. “О лицензировании отдельных видов деятельности” (с последующими изменениями и дополнениями)<sup>9</sup>. В противном случае договор, заключенный исполнителем, не имеющим соответствующей лицензии, может быть признан судом недействительным при подтверждении условий, предусмотренных п. 3 ст. 23 и ст. 173 ГК РФ.

В современный период субъектный круг участников оказания договорных услуг неуклонно расширяется. В последнее время государство стало все более активно включаться в процесс оказания возмездных (безвозмездных) услуг населению, в связи с чем появилась категория так называемых публичных услуг, под которыми понимается обеспечение деятельности, имеющей общественную (публичную) направленность, неограниченный перечень потребителей этих услуг, осуществляемых государственными органами (государственные услуги), негосударственными организациями, на основе публичной (государственной, муниципальной) и частной собственности. Возникло понятие “социальные услуги” в сфере здравоохранения, культуры, образования, науки и т.п. К государственным услугам Л.К. Терещенко относит публичные услуги, осуществляемые государственными органами<sup>10</sup>.

Действительно, в соответствии с Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 “О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти” (в редакции Указа от 20 мая 2004 г.) наряду с федеральными министерствами в настоящее время действуют и федеральные органы исполнительной власти в виде федеральных служб, федеральных агентств. Федеральные службы осуществляют правоустанавливающие, контрольные функции, а федеральные агентства оказывают государственные услуги и решают иные вопросы, предусмотренные публично-пра-

вовым нормативным актом о каждом виде агентства.

В юридической литературе предлагается определить виды государственных услуг, которые могли бы осуществляться с помощью негосударственных организаций, и передать эти услуги негосударственному сектору в административном порядке на договорной основе или путем уменьшения участия государства в осуществлении некоторых публичных (социальных) функций с оставлением государству права на контроль за осуществлением этих функций. Представляется, что если исполнителями государственных услуг становятся негосударственные структуры (в частности, коммерческие организации), то услуги, оказываемые ими, перестают иметь государственный характер.

Доля государственных (социальных) услуг зависит от многих факторов политического, экономического, социального, правового характера, включая объем бюджетного финансирования, количество правовых ограничений по осуществлению публичных функций негосударственными структурами. При этом немаловажное значение для населения нашей страны имеет вопрос об оплате публичных государственных, муниципальных услуг. К сожалению, несмотря на то, что Конституция Российской Федерации провозгласила наше государство социальным, т.е. государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (ст. 7), мы являемся невольными свидетелями того, как современное Российское государство все больше и больше переносит социальные и иные публичные государственные функции на плечи самих граждан, расширяя перечень и долю платных государственных (муниципальных) услуг. И хотя юристы утверждают, что, например, медицинская помощь в государственных (муниципальных) учреждениях здравоохранения должна оказываться бесплатно, практика показывает, что государственные (муниципальные) услуги в области здравоохранения (как, впрочем, и в сфере образования, культуры, жилищно-коммунального обслуживания) становятся все более и более возмездными (иногда по регулируемым органами государственной власти ценам).

В том случае, если одной из сторон оказания услуги является коммерческая организация, оказывающая услуги и по характеру своей предпри-

нимательской деятельности осуществляющая услуги в отношении каждого физического лица, обращающегося к этой организации, то заключение возмездного договора с заказчиком происходит на основе положений ст. 426 ГК РФ о публичном договоре. Согласно этой статье публичному договору присущи следующие признаки: наличие соглашения, заключаемого коммерческой организацией со слабой стороной, устанавливающего обязанности сильной стороны по оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится; коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами. Отказ организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие услуги не допускается, и при уклонении в таком случае от заключения публичного договора другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о принуждении заключить договор и о возмещении убытков, причиненных необоснованным отказом от его заключения (п. 3 ст. 426 и п. 4 ст. 445 ГК РФ). Цена оказываемых услуг, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей. Условия договора, противоречащие ст. 426 ГК РФ, признаются ничтожными. В случаях, предусмотренных законом, Правительство РФ может издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (п. 4-5 ст. 426 ГК РФ).

В федеральном законе от 13 октября 1995 г. "О государственном регулировании внешнеторговой деятельности" изложено весьма узкое, на наш взгляд, понимание деятельности по оказанию услуг: к этому виду деятельности законодатель относит лишь предпринимательскую деятельность, направленную на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых отношений (ст. 2).

Вопросы определения (установления) качества оказания услуг в гл. 39 ГК РФ не освещены. Имеется только указание ст. 783 ГК РФ о воз-

можном использовании норм подрядных положений. Так, согласно ст. 721 ГК РФ, качество выполненной подрядчиком работы должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода. В то же время в соответствии со ст. 4 закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 171-ФЗ "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. с последующими изменениями и дополнениями) при отсутствии в договоре условий о качестве услуг исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую тем целям, для которых услуга такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, то он обязан оказать потребителю услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, то исполнитель обязан оказать потребителю услугу, соответствующую этим требованиям (п. 2).

Иными словами, в воспроизведенных нормах ГК РФ и закона "О защите прав потребителей" имеется некоторое расхождение в определении критериев качества оказываемых услуг, и зачастую в юридической практике используются критерии определения качества товара (ст. 469 ГК РФ), что не совсем оправданно.

Оплата услуг, осуществляемых в рамках гл. 39 ГК РФ, происходит в сроки и в порядке, которые указаны в самом договоре. В случае невозможности исполнения услуг по вине заказчика они подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором. В случае, когда невозможность исполнения услуг возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором (ст. 781 ГК РФ).

В ст. 38 закона "О защите прав потребителей" отмечено, что порядок расчетов за оказанную услугу определяется договором между потребителем и исполнителем. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу после ее принятия. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем внесения аванса. Как

указано в ст. 426 ГК РФ, при заключении публичного договора оказания возмездных услуг цена их устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей (п. 2). Стороны договора возмездного оказания услуг не вправе устанавливать в договоре свои тарифы, расценки, ставки на услуги, по которым применяются цены, устанавливаемые или регулируемые законом и иными правовыми актами. Известно, что по некоторым видам услуг имеются такие тарифы.

Отсутствие условий о цене договора (оплате услуги) не влечет за собой недействительности договора или отказа в заключении договора. Для урегулирования данной ситуации применяются правила п. 3 ст. 424 ГК РФ: исполнение договора оплачивается по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги. Согласно п. 54 постановления Пленума Верховного Суда РФ № 6 и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ № 8 от 1 июля 1996 г. «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», наличие сравнимых обстоятельств, позволяющих однозначно определить, какой ценой следует руководствоваться, должно быть доказано заинтересованной стороной<sup>11</sup>. При этом следует иметь в виду, и об этом говорится в этом же пункте постановления Пленума, что в случае недостижения сторонами соглашения о цене услуги (при наличии преддоговорных разногласий о цене), когда цена услуги должна быть установлена в договоре в качестве существенного условия договора по требованию одной из сторон, такой договор нельзя рассматривать как заключенный.

Конечно, на практике не так-то просто установить цену услуги при ее отсутствии в договоре ввиду индивидуальности той или иной услуги и неразвитости рынка услуг. Е.Г. Шаблова обоснованно выявляет следующие причины и условия сложности выявления цены услуг за аналогичные услуги: а) рынок многих видов услуг, регулируемых гл. 39 ГК РФ, находится в России в стадии своего становления; б) происходит постоянное колебание цен на известные виды услуг в зависимости от сезона и иных факторов; в) по отдельным видам услуг уровень цен различается в отдельных регионах в зависимости от географичес-

кого положения исполнителя услуги, его квалификации и иных обстоятельств; г) публикуемые систематизированные справочные цены не всегда соответствуют действительным рыночным ценам<sup>12</sup>.

Нормативно-правовые (зачастую подзаконные) акты конкретизируют положения об оплате тех или иных видов возмездных услуг.

Раскрывая вопрос о платности услуг, невольно хочется коснуться услуг безвозмездных (бесплатных) и включиться в обсуждение проблемы о возможности безвозмездных услуг быть объектом гражданско-правового регулирования. Эта проблема имеет давнюю историю. Еще известный дореволюционный российский цивилист И.А. Покровский отмечал, что под влиянием римского права до последнего времени предполагалось, что действия неимущественного характера не могут быть предметом юридически действительного обязательства. Однако по инициативе Р. Иеринга, как отмечал И.А. Покровский в своей книге, возникло противоположное мнение, согласно которому неимущественные обязательства имеют юридическую силу, и это мнение все более и более одерживает верх<sup>13</sup>.

По верному наблюдению Д.В. Мурзина, бесплатность оказываемых услуг еще не означает их безвозмездности. К примеру, бесплатные (для граждан) медицинские услуги, оказываемые государственными (муниципальными) медицинскими учреждениями, компенсируются бюджетными денежными средствами<sup>14</sup>.

В гл. 39 ГК РФ имеются нормы о возможности одностороннего отказа от исполнения договора обсуждаемой категории: заказчик вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель также вправе отказаться от исполнения договорных обязательств при условии полного возмещения заказчику убытков (ст. 782 ГК РФ). Однако представляется, что право исполнителя на односторонний отказ от исполнения договора требует более дифференцированного подхода по некоторым видам возмездных услуг, регулируемых гл. 39 ГК РФ, ввиду специфичности предмета исполнения и содержания некоторых видов договоров возмездного оказания услуг.

Правовое регулирование оказания возмездных услуг, осуществляемых в рамках гл. 39 ГК, отличается большим количеством правового ма-

териала, используемого правоприменителем, помимо норм самого ГК. Для регулирования каждого вида оказываемых возмездных услуг, примерный перечень которых указан в п. 2 ст. 779 ГК, используются федеральные законы, правила оказания услуг, утверждаемые постановлениями Правительства РФ<sup>15</sup>, приказы соответствующих министерств, федеральных агентств, иные нормативные правовые акты, конкретизирующие известные положения ГК.

Большую роль в определении прав и обязанностей, ответственности участников возмездного оказания услуг играет закон РФ “О защите прав потребителей”. Этот закон распространяется на отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при оказании услуг, устанавливает права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации об услугах и об их исполнителях, просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. Закон “О защите прав потребителей” содержит нормы о правах потребителя на безопасность услуг (ст. 7), на информацию об исполнителе услуг, о самих услугах (ст. 8), об ответственности исполнителя за ненадлежащую информацию такого рода, об ответственности исполнителя за нарушение прав потребителя (в виде возмещения убытков, взыскания неустойки (пени), штрафа, компенсации морального вреда (ст. 13, 15-17), об ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков услуг (ст. 14), о последствиях нарушения исполнителем сроков оказания услуг (ст. 28), о правах потребителя при обнаружении недостатков оказанных услуг (ст. 29), о правах потребителя на расторжение договора об оказании услуг (ст. 32), о порядке расчетов за оказанные услуги (ст. 37).

Согласно преамбуле закона “О защите прав потребителей”, потребитель услуги - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги

потребителям по возмездному договору. Закон определяет понятия “недостаток услуги”, “существенный недостаток услуги”, “стандарт” и иные необходимые для правоприменительной деятельности понятия. Как отмечено в законе, Правительство РФ вправе издавать для потребителя и исполнителя правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров об оказании услуг).

В соответствии со ст. 9-10 закона “О защите прав потребителей” исполнитель услуг обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения, режим ее работы, своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах. Как указано в ст. 10 этого закона, информация должна содержать сведения об основных потребительских свойствах услуг: цену в рублях и условия получения услуг; гарантийный срок этих услуг, если он установлен; правила и условия эффективного и безопасного пользования услугами; информацию о правилах оказания услуг; указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услугах, то он вправе потребовать от исполнителя услуги возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор уже заключен, - расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения убытков. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об услугах потребитель также вправе потребовать возмещения вреда в полном объеме (ст. 12 закона “О защите прав потребителей”).

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю нарушением его потребительских прав, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. Суд вправе взыскать с исполнителя-нарушителя штраф в размере цены иска в федеральный бюджет за несоблюдение порядка удовлетворения

требований потребителя (ст. 13 закона “О защите прав потребителей”).

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуг или в процессе оказания услуг стало ясно, что они не будут оказаны вовремя, то потребитель вправе: назначить исполнителю новый срок; поручить оказание услуг третьим лицам; потребовать уменьшения цены услуг; расторгнуть договор об оказании услуг и потребовать возмещения убытков. При этом исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за оказанную часть услуг. За каждый день (час) просрочки исполнения в оказании услуг исполнитель уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере 3 % от цены услуг (ст. 28 закона “О защите прав потребителей”).

Согласно преамбуле закона “О защите прав потребителей” недостаток услуг - это несоответствие услуг или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых услуги такого рода обычно используются, или целям, о которых исполнитель услуг был поставлен в известность потребителем при заключении договора. Существенный недостаток услуг - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

При обнаружении недостатков оказанных услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанных услуг; соответствующего уменьшения цены оказанных услуг; возмещения расходов по устранению недостатков услуг, понесенных потребителем. Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки услуг не будут устранены в определенный дополнительный срок. Он имеет такое же право и в случае обнаружения существенных недостатков оказания услуг (ст. 29 закона “О защите прав потребителей”).

Как уже отмечалось, закон “О защите прав потребителей” предусматривает и компенсацию морального вреда за нарушение прав потребителя, который подлежит возмещению при наличии вины исполнителя. Размер этой компенсации определяется судом и не зависит от размера возме-

щения имущественного вреда (ст. 15). Общеизвестно, что возложение на нарушителя обязанности денежной компенсации морального вреда происходит в случаях: нарушения личных неимущественных прав; посягательства на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, нарушения имущественных прав гражданина в случаях, предусмотренных законом, в других случаях, предусмотренных законом (ст. 1099 ГК РФ). Именно таким законом является закон “О защите прав потребителей”. Бремя доказывания своей невиновности в причинении морального вреда возложено на причинителя вреда. Определяемый судом размер денежной компенсации морального вреда зависит от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также от степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда, характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств причинения вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего. При этом учитываются требования разумности и справедливости (п. 2 ст. 1101 ГК РФ). На требования о компенсации морального вреда срок исковой давности не распространяется (ст. 208 ГК РФ).

Следует полностью согласиться с мнением М.И. Брагинского и В.В. Витрянского о необходимости самостоятельного урегулирования в ГК РФ отдельных моделей договора услуг<sup>16</sup>. Действительно, количество правовых норм, посвященных оказанию возмездных услуг, в гл. 39 ГК не так велико, в то время как многие виды услуг, упоминаемые и не упоминаемые в п. 2 ст. 779 ГК РФ, обладают наряду с общими чертами определенной спецификой. Роль возмездных услуг в настоящее время неуклонно повышается, и этот важный вид человеческой деятельности заслуживает более детального регулирования на уровне Гражданского кодекса, что позволит устранить пробелы в имеющемся законодательстве по оказанию услуг, усилить защиту прав и законных интересов участников отношений по оказанию возмездных услуг, указанных и еще не указанных в гл. 39 ГК РФ, возвысить уважение к личности человека как потребителю различного рода услуг в демократическом правовом государстве<sup>17</sup>. Логика развития правового регулирования оказания услуг такова, что некоторые виды услуг (перевозка, транспортная экспедиция), когда-то

не имевшие своей самостоятельной типовой формы и прописки в гражданском законодательстве, получили свое самостоятельное правовое регулирование в ГК РФ. Другие виды услуг, примерный перечень которых указывается в гл. 39 ГК РФ, требуют своего самостоятельного правового регулирования в силу экономического, социального развития современных общественных отношений, повышения роли услуг в современном обществе и неуклонного роста человеческих потребностей.

<sup>1</sup>Махошева С.А. Государство, его место и роль в развитии современной сферы услуг // Изв. Кабардино-Балкарского научного центра РАН. 2008. № 6 (28).

<sup>2</sup>Нестеренко А.Н. Экономика и институциональная теория. М., 2002.

<sup>3</sup>Там же.

<sup>4</sup>См.: Сонина В.А. Государственная политика в сфере бесплатного обслуживания: уроки и перспективы. М., 1994.

<sup>5</sup>См.: Там же.

<sup>6</sup>См.: Там же.

<sup>7</sup>Цит. по: Там же.

<sup>8</sup>Цит. по: Там же.

<sup>9</sup>См.: Там же.

<sup>10</sup>Цит. по: Нестеренко А.Н. Указ. соч.

<sup>11</sup>См.: Сонина В.А. Указ. соч.

<sup>12</sup>Цит. по: Нестеренко А.Н. Указ. соч.

<sup>13</sup>Цит. по: Там же.

<sup>14</sup>Цит. по: Сонина В.А. Указ. соч.

<sup>15</sup>См.: Там же.

<sup>16</sup>Цит. по: Нестеренко А.Н. Указ. соч.

<sup>17</sup>См.: Сонина В.А. Указ. соч.

Поступила в редакцию 04.12.2010 г.