

КЛЕЙМЕНОВА С. Н.,

кандидат юридических наук, доцент,
доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин
(Одесский национальный университет
имени И. И. Мечникова)

УДК 340.134.061. ІЕС

К ВОПРОСУ О СООТНОШЕНИИ ПОНЯТИЙ «УСЛУГА» И «ОБСЛУЖИВАНИЕ»

В статье рассматриваются вопросы, касающиеся определения соотношения понятий «услуга» и «обслуживание». Анализируются выдвигаемые учеными-цивилями подходы к установлению сущности понятий «услуга» и «обслуживание». Исследуются особенности правовых категорий «услуга» и «обслуживание».

Ключевые слова: услуга, обслуживание, сфера услуг, сфера обслуживания.

У статті розглядаються питання, що стосуються визначення співвідношення понять «послуга» і «обслуговування». Запропоновані вченими-цивілістами підходи до встановлення сутності понять «послуга» і «обслуговування». Досліджуються особливості правових категорій «послуга» і «обслуговування».

Ключові слова: послуга, обслуговування, сфера послуг, сфера обслуговування.

The article considers issues related to the determination of the correlation of concepts “service” and “servicing”. The approaches put forward by scientist-civilians to the establishment of the essence of concepts of “service” and “servicing” are analysed. Features of legal categories of “services” and “servicing” are studied.

Key words: service, servicing, service industry, services sector.

Постановка проблемы. Необходимость изучения подходов к определению соотношения правовых понятий «услуга» и «обслуживание» вызвано тем, что в современной науке гражданского права не выработано единой точки зрения по рассматриваемому вопросу. Для правильного понимания данных правовых категорий следует проанализировать существующие подходы, выработанные учеными-цивилями. Четкое представление о таких правовых понятиях как «услуги» и «обслуживание» послужит в дальнейшем верно их применять при вступлении в гражданские правоотношения по предоставлению услуг и обслуживанию потребителей.

Степень разработанности проблемы. Теоретические проблемы, связанные с определением соотношения понятий «услуги» и «обслуживание», были предметом исследований таких ученых-юристов, как Н. А. Барина, А. Ю. Кабалкина, М. В. Кротова, Т. И. Лазарева, Л. В. Санникова, Е. Д. Шешенина, В. Ястрижембский. Как видно, к исследованию настоящего вопроса обращались ученые разных поколений.

Постановка задания. Целью статьи является проведение анализа существующих в науке гражданского права точек зрения относительно определения соотношения понятий «услуга» и «обслуживание».

Изложение основного материала. В современном мире все больше развиваются отношения в сфере услуг и обслуживания. При этом следует указать, что услуги и обслуживание не являются юридическими синонимами. Деятельность в сфере услуг можно рассматривать как разновидность деятельности в сфере обслуживания. Лингвистическое значение



слова «обслуживание» следует понимать, как работать по удовлетворению чьих-либо нужд. Слово «услуга» толкуется как действие, приносящее помощь другому. Исходя из общего понимания услуг и обслуживания можно указать, что услуги – это действие, приносящее пользу другому, оказывающее помощь, а обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

В юридической литературе вопрос о соотношении правовой сущности «оказания услуг» и «обслуживания» рассматривается не один десяток лет. Однозначного подхода к пониманию данных правовых явлений не достигнуто. Так, Н. А. Баринов полагал, 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» [1, с. 18]. Более того, Н. А. Баринова настаивает на единстве «сферы услуги» и «сферы обслуживания», но подчеркивает, что они имеют и отличия: «услуга может быть произведена, но не доведена до потребителя, не реализована. Следовательно, никакого обслуживания не произойдет» [1, с. 19]. С подобным пониманием рассматриваемых понятий нельзя согласиться в полной мере. Это объясняется тем, что автор включает в сферу услуг только ее производство, а потребление услуги выводит за рамки указанной сферы. Одновременное производство и потребление услуг ученый рассматривает как сферу обслуживания. Однако, исходя из общего понимания услуг, они объединяют и их производство, и их потребление. Причем потребление услуги осуществляется в процессе ее оказания (производства).

В науке гражданского права существует и такая точка зрения, согласно которой «услуги» и «обслуживание» рассматриваются как правовые синонимы. Подобного мнения придерживались такие ученые как А. Ю. Кабалкин, Е. А. Суханов, А. Е. Шерстобитов.

Так, А. Ю. Кабалкин полагал, что в сфере розничной торговли и общественного питания оказываются услуги. Тем самым автор ставил знак равенства между «услугой» и «обслуживанием». Полагаем, что деятельность в сфере розничной торговли необходимо рассматривать именно как вид обслуживания, а не вид услуги.

Ученый В. С. Семенов высказывает суждение о равенстве понятий «сфера услуг» и «сфера обслуживания». Однако, сам автор делает такую «оговорку»: «сфера услуг – это сфера, где производятся полезные для людей действия. Сфера обслуживания – это сфера, которая направлена на обслуживание постоянно возникающих потребностей человека» [7, с. 4]. Подобное понимание «сферы услуг» и «сферы обслуживания» дает основание сделать вывод, что обслуживание является неким толчком для деятельности по оказанию услуг.

Противоположным является мнение Е. Д. Шешенина, который высказывался против отождествления понятий «услуги» и «обслуживания». Ученый-цивилист обращал внимание на то, что «услуги выступают в качестве предмета договоров по оказанию услуг, в то время, как договор по культурно-бытовому обслуживанию граждан охватывает различные виды гражданско-правовых договоров, которые отличаются друг от друга по предмету договора» [8, с. 176]. В данном случае можно привести пример уже обозначенного договора розничной торговли. Предметом договора розничной купли-продажи будет являться товар, но никак не деятельность по оказанию услуг. Кроме того, Е. Д. Шешенин четко обозначил, что «понятие «обслуживание» нельзя отождествлять с понятием «услуги». Экономическое понятие обслуживания охватывает все сферы удовлетворения потребностей населения» [8, с. 174-175] Автор В. А. Плетнева также не рассматривает как аналогичные правовые явления «услуги» и «обслуживание». В частности ученая указывает, «что термином «обслуживание» охватывается не только оказание услуг, но и подрядная деятельность» [5, с. 136].

М. В. Кротов не придерживался суждения о равенстве обязательств по оказанию услуг и обязательств по обслуживанию. Автор высказывался по данному поводу таким образом: «обязательства по обслуживанию граждан возникают между специализированными <...> организациями и гражданами, а обязательство по оказанию услуг – между любыми субъектами гражданского права. Поскольку обязательство по обслуживанию граждан представляет собой вторичное образование, то обязательства по оказанию услуг, заключенное между специали-



зированной <...> организацией и гражданином, в котором услуга будет выступать как одна из разновидностей обязательств по обслуживанию граждан» [3, с. 98]. Аналогичную точку зрения высказывает и Т. И. Лазарева: «обслуживание... – это процесс оказания той или иной услуги, а это уже динамика. <...> обслуживание есть услуга как юридическая процедура в действии, в динамике ее этапов <...> обслуживание представляет собой определенную стадийную деятельность исполнителя услуги (уполномоченных им лиц). Это процедура исполнения его обязанностей, установленных законом и (или) договором» [4, с. 134].

Автор В. Ястрижембский, рассматривая вопросы о сущности услуг указывает, что «...понятие «услуга» имеет двоякое значение: обслуживание (эквивалентом чего является производственная деятельность) и полезного эффекта этой функции (эквивалентом чего является продукт» [9, с. 54]. Комментируя данное высказывание Н. А. Баринов пишет, что автором «...понятие обслуживание выводит из понятия услуги, подчеркивая двоякое значение последней» [1, с. 19]. Л. В. Санникова пишет, 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» [6, с. 90]. При этом ученая подчеркивает, что необходимо выработать теоретическую конструкцию договора обслуживания в цивилистической доктрине и выделить такие признаки указанного договора как: публичный характер, специальный субъектный состав, потребительскую цель [6, с. 76-90].

Ученая-цивилист Т. И. Лазарева указывает, что «анализ исследований услуг, производящихся 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 <...> Это было связано <...>, как с экономической, так и с политической составляющими правового регулирования сферы услуг того периода...» [4, с. 132].

В подтверждении подобной точки зрения можно привести высказывание Л. В. Санниковой, которая 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 трансформировался в трудовой договор, а категория «услуги» использовалась <...> спорадически» [6, с. 29]. Такое положение вещей объясняется еще и тем, 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)» [4, с. 132].

Интересным является подход к определению сущности и соотношению «обслуживания» и «услуги», выдвинутый Т. И. Лазаревой. Ученая, на примере оказания парикмахерских услуг, делает попытку установить границы между пониманием «обслуживания» и «услуги». Так, автор указывает, что парикмахерская как субъект права, оказывает соответствующие услуги (завивка, прическа). Однако, именно мастер делает клиенту (потребителю) эту прическу или завивку, но не никак не юридическое лицо (парикмахерская). Если учесть, что обслуживание – это деятельность по удовлетворению тех или иных нужд потребителей, то, следовательно, обслуживает клиента именно мастер-парикмахер, который является работником парикмахерской. На основании этого, Т. И. Лазарева делает соответствующий вывод о том, что «...услугу оказывает парикмахерская (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель), а вот непосредственно обслуживает потребителя мастер – работник данного юридического лица» [4, с. 134]. Далее автор настаивает на том, что «...обслуживание есть юридическая процедура оказания услуги. В конечном счете, обслуживание представляет собой определенную стадийную деятельность исполнителя услуги (уполномоченных им лиц)...» [4, с. 134]. Кроме того, ученая-цивилист, предлагает выделить структурные элементы услуги. К таковым автор относит обслуживание как юридическую процедуру и результат оказания услуги [4, с. 134].

Позволим себе не согласиться с доводами уважаемого ученого. В первую очередь необходимо обратить внимание на то, что не всякую услугу можно построить по модели – юри-



дическое лицо (оказывает услугу) и работник (обслуживает). В частности, образовательные услуги. В действительности, юридическое лицо – высшее учебное заведение – оказывает образовательные услуги, но преподаватели, которые доносят до студента те или иные знания, никак не могут рассматриваться работниками, обслуживающими студентов. К подобным услугам можно отнести и медицинские услуги. Врач, обладающий специальной квалификацией, не обслуживает пациента, а предоставляет ему медицинскую услугу путем лечения (излечения) пациента. Думается, что приведенные примеры свидетельствуют о том, что, во-первых, «обслуживание» и «услуга», не идентичные правовые понятия, во-вторых, «обслуживание» нельзя рассматривать как структурный элемент «услуги».

В законодательстве Украины не выделяется самостоятельного гражданско-правового договора на обслуживание. При этом можно сделать вывод из анализа отдельных норм Гражданского кодекса Украины, что отношения, направленные на обслуживание потребителей все же подлежат регулированию. В частности, положения ст. 633 ГК Украины определяют, что условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей. Другими словами, публичный договор можно рассматривать как договор, направленный на защиту прав потребителей. Кроме того, нормы гражданского законодательства, регулирующие отношения розничной купли-продажи определяют, что данный договор является публичным (ч. 2 ст. 698 ГК Украины). Следовательно, указанный договор можно отнести к договорам обслуживания. К такому договору также относится и договор бытового подряда (ч. 2 ст. 865 ГК Украины).

Выводы. Исходя из указанного, можно сделать вывод о том, что соотношение терминов «услуга» и «обслуживание» в законодательстве является достаточно неопределенным. Это объясняется, прежде всего, тем, что нет четкого понимания термина «обслуживание», как на законодательном уровне, так и в науке гражданского права.

При исследовании вопроса об определении сущности обслуживания понимается, что это деятельность, направленная на удовлетворение потребностей граждан. Для реализации такой деятельности могут использоваться различные правовые формы. Полагаем, что не следует ограничивать разнообразие правовых форм по обслуживанию только договором подряда и договорами возмездного оказания услуг. К таким договорам, как уже указывалось, можно отнести и договор розничной купли-продажи, и договор проката. При этом, как правильно обращается внимание в юридической науке, слишком широкая трактовка понятия обслуживания может привести к его размытию, так как любое договорное обязательство направлено на удовлетворение интереса кредитора.

Список использованных источников:

1. Баринов Н. А. Услуги / Н. А. Баринов. – Саратов : Надежда, 2003. – 224 с.
2. Кабалкин А. Ю. Сфера обслуживания: Гражданско-правовое регулирование / А. Ю. Кабалкин. – М. : Наука, 1972. – 200 с.
3. Кротов М. В. Обязательства по оказанию услуг в советском гражданском праве / М. В. Кротов. – Л., 1990. – 160 с.
4. Лазарева Т. И. О соотношении правовых категорий «услуга» и «обслуживание» / Т. И. Лазарева // Ученые записки Казанского государственного университета. – Казань, 2008. – С. 130-134.
5. Плетнев В. А. Понятие договоров авиационного обслуживания / В. А. Плетнев // Гражданское право и сфера обслуживания. – Свердловск, 1984. – 15 с.
6. Санникова Л. В. Услуги в гражданском праве России / Л. В. Санникова. – М. : Волтерс Клувер, 2006 – 160 с.
7. Семенов В. С. Сфера обслуживания и ее работники / В. С. Семенов. – М. : Политиздат, 1966. – 168 с.
8. Шешенин Е. Д. О правовой природе договоров в сфере обслуживания / Е. Д. Шешенин // Бытовое обслуживание населения (правовые вопросы). – М. : Экономика, 1968. – С. 14-28.
9. Ястржембский В. Проект систематизации услуг / В. Ястржембский // Услуги и их социально-экономическая роль. – М., 1967. – С. 53-77.

