

А.А. КОЗЛОВ,
аспирант
Российской академии
народного хозяйства
и государственной службы
при Президенте РФ

A.A. KOZLOV,
post-graduate student
of the Russian Academy
of national economy
and state service
under the President
of the Russian Federation

КОНКУРЕНТО-
СПОСОБНОСТЬ И РЫНОК
УСЛУГ
В РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ:
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
АСПЕКТ

COMPETITIVENESS
AND MARKET SERVICES
IN THE RUSSIAN
FEDERATION:
ECONOMIC ASPECT

Автор приходит к выводу о том, что основой всего рынка услуг является человеческое сознание. Технологии, стратегии, инвестиции, виды услуг и их качество являются следствием человеческого сознания. Под человеческим сознанием в сфере рынка услуг он подразумевает необходимую экономическую культуру, необходимую квалификацию человека, качества добросовестного работника, необходимую коммуникативность человека.

Ключевые слова: конкурентоспособность отечественных товаров, международные сделки, защита интеллектуальной собственности, импорт услуг.

The author comes to the conclusion that the basis of the entire market is the human consciousness. Technology strategies, investments, types of services and their quality are the result of human consciousness. Under the human consciousness in the sphere of market services it implies the necessary economic culture, the qualifications of the person, the quality of the good faith of the worker, the necessary communicative person.

Key words: competitiveness of domestic goods, international transactions, intellectual property protection, the import of services.

В настоящее время Россия находится в процессе присоединения к ВТО, и переговоры по торговле услугами составляют самый трудный, завершающий этап на пути этого присоединения. Речь идет о международных сделках, охватывающих самые разнообразные сферы деятельности – оптовую и розничную торговлю, банковское дело, страхование, аудит, транспорт и телекоммуникации, строительство и инжиниринг, здравоохранение и туризм, и т.д.¹

Иностранный рынок услуг в целом пользуется большим интересом у российского потребителя из-за качества предоставляемых услуг и цен. На зарубежном рынке услуг используется больше инноваций, больше передовых технологий, и потому немаловажный фактор – **человеческое сознание**. Иностранный производитель услуг из Евросоюза или США ставит акцент не только на получении прибыли, но и на качестве услуг, на инновации и на сложившемся положительном имидже; российские же производители услуг ставят во главу угла прибыль, а качеству и инновациям, имиджу, сложившемуся в результате качественной работы, – придают второстепенное значение.

В докладе ОЭСР по поводу присоединения России к ВТО говорилось, что Россия должна усилить защиту интеллектуальной собственности, усилить конкурентоспособность и вкладывать больше средств в исследование и разработки для стимули-

рования инноваций и предпринимательства; Россия должна опираться на свою сильную базу государственных исследовательских институтов в области науки и техники и приверженность инновациям на политическом уровне, которая поможет использовать ресурсы НИОКР более эффективно.

Отмечается и положительная сторона присоединения к ВТО: Россия получит возможность использовать быстрорастущие мировые рынки инжиниринговых услуг, таких, как аэрокосмическая, программного обеспечения и информационно-коммуникационных технологий. Но основные недостатки в российской экономике, как следует из доклада ОЭСР, – коррупция, очень низкий уровень исследований, разработок, инновационной деятельности на предприятиях, неповоротливое реформирование. В докладе предлагается повысить государственные расходы на исследования и разработки, усилить конкуренцию на российском рынке, что приведет к улучшению экономического положения страны и повышению качества продукции.

В процессе выработки обязательств о доступе иностранных поставщиков услуг необходимо найти баланс между интересами в защите своего внутреннего рынка и потребностью в иностранных инвестициях для создания современной инфраструктуры; между преимуществами, которые получают российские поставщики на внешних рынках в результате присоединения к ВТО, и степенью активности иностранцев на территории Российской Федерации.

¹ См.: Аброскин А. Сфера услуг и экономическое развитие // Вопросы статистики. 2007. № 5. С. 12, 13.

Устранение противоречий между интересами российских и иностранных производителей потребует больших усилий. В первую очередь это связано с тем, что сфера услуг, меры ее регулирования являются относительно новой проблемой для нашей страны². В настоящее время Россия особенно остро нуждается в стройной, совершенной системе правового регулирования сферы услуг, и в этом отношении положительное значение может иметь использование опыта ВТО в урегулировании внешнеэкономической деятельности в сфере услуг³.

На современном этапе позиция России на международном рынке услуг не слишком обнадеживающая. Россия, хотя и входит в число ведущих 30 стран – участниц международной торговли услугами, выступает в качестве нетто-импортера. Нетто-экспортером на мировом рынке Россия остается в сфере транспортных услуг. Как свидетельствует мировой опыт, при проведении экономических преобразований необходимо уделять большое внимание развитию системы транспортных коммуникаций. В настоящее время Россия по степени развития основных видов транспорта существенно отстает от мирового уровня⁴.

² Следует учитывать, что по мере «взросления» ВТО, и ГАТС в частности, к странам, вступающим в эту организацию, будут предъявляться высокие требования.

³ См.: Россия в мировой экономике / Под ред. В.Д. Адрианова. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2008. С. 9.

⁴ В частности, по уровню соответствия принятым международным стандартам в

Импорт же транспортных услуг повышается, что свидетельствует о тенденции к вытеснению с рынка российских транспортных фирм. В России транспортные расходы на единицу произведенной продукции в 6 раз больше, чем в США и в 4,5 раза больше, чем в Китае, хотя транспортные масштабы этих стран соизмеримы с российскими. Производительность труда на отечественном транспорте в половину ниже, чем в США. Поскольку стоимость транспортировки и уровень производительности труда оказывают существенное влияние на себестоимость продукции, такое положение не может не сказаться на конкурентоспособности отечественных товаров на мировом рынке.

Туризм, как наиболее динамично развивающаяся сфера услуг, занимает первое место в отраслевой структуре российской торговли услугами. На него приходится более 50% ее объема. Но, поскольку в настоящее время выезд отечественных граждан за рубеж существенно превосходит въездной поток, туризм является и крупнейшей расходной статьей российского баланса услуг.

В последнее время наблюдается благоприятная динамика отраслей услуг в российской экономике, быстрое формирование целого ряда услуг, прежде всего телекоммуника-

совокупности по всем видам транспорта Россия занимает 45-е место в мире, по железнодорожному транспорту – 34-е место, по автодорогам – 43-е, по авиатранспорту – 46-е и по портовому хозяйству – 50-е.

ций, кредитно-финансовых, деловых, расширение торговли⁵.

Конкурентоспособность России проявляется главным образом в области услуг связи (в основном за счет космических разработок) и в сфере еще ведущихся научно-технических разработок (в торговле ройалти и лицензиями). Однако Россия отстает от западных стран на 15–20 лет. В рейтинге стран по уровню телекоммуникационных систем она занимает 42-е место. Чтобы приблизиться к мировому уровню, по оценкам специалистов, необходимы инвестиции в размере 60 млрд. долларов. Сейчас основные телекоммуникационные системы комплектуются на 40% за счет оборудования иностранного производства⁶.

Страхование в России отводилась второстепенная роль. Объем страхового обеспечения в расчете на душу населения в России остается символической величиной. При среднем мировом уровне потребности в страховых услугах около 2 000–2 050 долларов в год на душу населения размер таких услуг в России в 1 000 раз меньше – лишь 2 доллара.

В структуре российской торговли услугами почти отсутствует экспорт маркетинговых, управленческих, аудиторских, консультационных, компьютерных и ряда подобных сравнительно новых видов услуг. В международном обмене услугами основным для России, в отличие от

большинства развитых стран, является внешнеторговый канал – трансграничная торговля. Однако в импорте услуг существенная доля приходится на второй канал – торговлю услугами филиалов иностранных компаний, находящихся на российской территории. В России представлены филиалы многих компаний – мировых лидеров в различных отраслях услуг, опыт которых в существенной степени влияет на формирование рыночных отношений в нашей стране⁷.

Улучшение ситуации в сфере услуг в России во многом зависит от иностранных вложений. Наибольший интерес для зарубежных инвесторов представляют такие отрасли деловых услуг, как посредничество и консалтинг, а из ряда потребительских услуг – общественное питание, торговля, гостиничная индустрия. Заметная активность наблюдается в области рекламы и образовательных услуг.

Категория «рынок юридических услуг» как разновидность понятия «рынок услуг» позволяет устанавливать особый правовой режим системы конкурентных связей, возникающих на основе взаимодействия субъектов в процессе оказания юридических услуг и функционирующих в рамках государственного регулирования. В роли участников рынка юридических услуг выступают: а) потребители юридических услуг, среди которых правомерно вы-

⁵ См.: Россия в мировой экономике / Под ред. В.Д. Адрианова. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2008. С. 10.

⁶ См.: Аброскин А. Указ. соч.

⁷ См.: Алдакушина Е.С. Современная международная торговля услугами // Внешняя торговля. 2006. № 7. С. 22.

делять три основных типа участников спроса – индивидуальные (граждане), корпоративные клиенты, общество в целом; б) субъекты, формирующие предложения юридических услуг.

В роли последних выступают производители юридических услуг, в функции которых входит производство услуг в форме необходимых знаний, умений и навыков⁸. Что касается производителей юридических услуг, действующих на отечественном рынке услуг, то в литературе к ним обычно относят адвокатов и юристов без адвокатского статуса⁹, т.е. среди субъектов рынка юридических услуг не упоминаются юридические лица.

Между тем исключение юридических лиц из числа производителей этих услуг видится неправомерным. Присутствие юридических компаний на рынке – объективная реальность. Более того, именно юридические фирмы, по нашему мнению, в ближайшем будущем займут лидирующие позиции на рынке юридических услуг. Безусловно, на рынке еще есть много предложений юристов, адвокатов, работающих в одиночку. Однако со временем они будут занимать все меньшую часть рынка.

Такие тенденции связаны с тем, что законодательство развивается столь стремительно, что уследить за всеми изменениями и адекватно на

них реагировать в одиночку невозможно. Поэтому именно юридические фирмы, имеющие в своем составе профессиональных юристов – специалистов в различных областях права, способны наиболее качественно оказать клиенту помощь по целому ряду интересующих его вопросов и оперативно разработать схемы защиты его интересов.

К сожалению, сколько-нибудь систематизированные данные о российском рынке юридических услуг отсутствуют. Его объем пока не оценен. С точки зрения временной дистанции отечественный рынок юридических услуг находится на этапе формирования своей структуры, когда идет интенсивный поиск оптимальной модели явления. К его сегодняшним особенностям можно отнести: а) преобладание деятельности адвокатов; б) сравнительно низкую стоимость рабочей силы при высоком, даже по мировым меркам, профессиональном уровне; в) «запаздывание» законодательства, обеспечивающего эффективность его функционирования.

Рынок юридических услуг, как и любой другой рынок, базируется на трех основных элементах – цене, спросе и предложении, конкуренции. Основными факторами, определяющими цены на юридические услуги, являются: вид услуги (принимается во внимание время и ресурсы, необходимые для оказания услуги, ее эксклюзивность, либо, напротив, типичность и т.п.), имя и авторитет исполнителя, платежеспособность заказчика, примерный уровень цен на подобные услуги в конкретном регионе. При этом следует отметить, что

⁸ Основные итоги социально-экономического развития Новосибирской области. 2000–2002. Официальное издание. Новосибирск, 2003. С. 24.

⁹ См.: *Кратенко М.В.* Указ. соч. С. 17.

уровень ставок в иностранных компаниях, работающих на российском рынке, значительно превосходит ставки российских компаний, что объясняется единой по всему миру ценовой политикой международных юридических компаний.

Статистика разрешения дел арбитражными судами РФ за 2002–2005 гг. свидетельствует о неуклонном росте их количества¹⁰. Постоянно увеличивается и количество дел, рассматриваемых судами общей юрисдикции и мировыми судьями¹¹. Данные обстоятельства обуславливают устойчивую тенденцию к повышению спроса на юридические услуги.

Помимо «юридических» стимулов развития рынка, имеются не менее мощные макроэкономические причины будущего роста. Бум потребительского и ипотечного кредитования, наблюдаемый в настоящее время в нашей стране, а также развитие малого и среднего бизнеса должны повлечь за собой дополнительное увеличение спроса на правовую защиту.

Следует согласиться с М.Ю. Барцевским, отмечающим следующую зависимость: «...чем цивилизованнее общество, чем сложнее его правовая

система, тем более востребованы правовые советники»¹². Действительно, отсутствие института частной собственности в советский период существенно снижало значимость правового регулирования, а следовательно, и потребности в оказании юридических услуг.

Логическим следствием крушения прокоммунистического менталитета российских граждан стало возрастание потребности населения в юридических услугах, что послужило отправной точкой для увеличения числа субъектов оказания юридических услуг. «Все больше и больше россиян, – полагает Г. Б. Мирзоев, – понимают и верят в то, что их законные претензии к местным властям, чиновникам, начальникам, коммерсантам можно решить не звонком партийного босса, а цивилизованным путем, так, как это делается во всем цивилизованном мире»¹³.

Таким образом, можно уверенно прогнозировать сохранение тенденций к росту объемов юридических услуг и, вследствие этого, дальнейшее развитие рынка. Однако следует отметить, что рост количественных параметров рынка не влечет за собой автоматического повышения удовлетворения потребностей конечных потребителей юридических услуг. Более того, он может иметь весьма неблагоприятные последствия для большинства заинтересо-

¹⁰ В среднем рост составляет 28,7% в год; в 2010 году арбитражными судами было рассмотрено 1 476 380 дел. См.: Судебно-арбитражная статистика // Вестник ВАС РФ. 20011. № 4.

¹¹ Обзор деятельности федеральных судов общей юрисдикции и мировых судей в 2004 году // Российская юстиция. 2005. № 6.

¹² Барцевский М.Ю., Сарайкина О.В. Закон об адвокатуре: хотели как лучше, получилось? М., 2004. С. 7.

¹³ См.: Мирзоев Г.Б. Адвокат в зеркале прессы. М., 1998. С. 190.

ванных сторон. Опыт США и некоторых европейских государств свидетельствует: юридическая деятельность превращается в самостоятельную экономическую отрасль, развитие которой осуществляется за счет других, объективно более полезных отраслей. Это происходит в рамках так называемых сутяжнических эпидемий и классовых исков, которые только к середине 1990-х годов стоили корпоративным ответчикам США более 300 миллиардов долларов. В результате в экономике установился неформальный «налог на судебные войны»: корпорации и рядовые потребители несут потери от увеличения цен на товары, которое вызвано тем, что компании вынуждены компенсировать значительные судебные издержки.

Отмена лицензирования деятельности по оказанию юридических услуг, безусловно, стала отправной точкой развития конкуренции на рынке юридических услуг; «устранение административных барьеров привело к увеличению количества субъектов оказания юридических услуг»¹⁴.

С точки зрения экономики конкуренция – «действия двух и более участников рынка, нацеленные на получение одного и того же ограниченного ресурса, доступного при определенных условиях с их стороны». Применительно к теме исследования в качестве ограниченного ресурса,

¹⁴ См.: Кузнецова Н.В. Проблемы развития конкуренции на рынке правовых услуг // Журнал российского права. 2001. № 1. С. 49.

являющегося объектом конкуренции, выступает платежеспособный спрос на юридические услуги.

Статья 4 Федерального закона от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»¹⁵ предусматривает, что к лицензируемым относятся такие виды деятельности, регулирование которых не может осуществляться иными методами, кроме лицензирования. Следовательно, исключение лицензирования юридической деятельности переводит сферу возникновения субъектов оказания юридических услуг из области властеотношений в сферу гражданско-правового регулирования. Отныне у граждан есть широкий выбор лиц, к которым можно обратиться за получением юридических услуг.

В свою очередь, субъекты оказания юридических услуг стараются расширить спектр услуг, снизить их стоимость, принять иные меры для привлечения потенциальных клиентов. При этом вероятность стать заложником некомпетентности подобной организации (индивидуального предпринимателя) довольно невелика, поскольку услуги некомпетентного субъекта не будут востребованы, что вызовет самоустранение такого лица с рынка юридических услуг.

На российском рынке юридических услуг наблюдается тенденция к усилению роли иностранных юридических фирм. Их опыт, имя и воз-

¹⁵ См.: Радаев В.В. Социология рынков: к формированию нового направления // Российская газета. 2001. 10 августа.

возможности в решении вопросов международного сотрудничества все больше привлекают к себе крупные российские компании, особенно имеющие международные проекты¹⁶.

Западные фирмы, представленные в России, можно условно разделить на две группы. Компании первой группы активно работают на российском рынке, имеют в штате большое количество российских сотрудников и большое количество российских клиентов. Компании второй группы представлены в России большей частью номинально, их деятельность ограничивается обслуживанием своих клиентов в России, а все сложные вопросы решаются партнерами в штаб-квартирах компаний¹⁷.

Весьма существенное, причем негативное, влияние на российский рынок юридических услуг, по мнению некоторых юристов, может оказать предстоящее вступление России во Всемирную торговую организацию (ВТО), целью которого является дальнейшая либерализация внешней торговли товарами и услугами, усиление интеграционных процессов, снятие ограничений для дальнейшего проникновения товаров и услуг на рынки стран – членов ВТО.

Одним из условий вступления России в ВТО является присоеди-

нение к Генеральному соглашению о торговле услугами (ГАТС), заключенному странами – участниками ВТО 15 апреля 1994 г. в г. Марракеш. Данное соглашение касается обеспечения взаимного доступа на внутренние рынки для иностранных юридических и физических лиц, оказывающих услуги в различных сферах. В частности, статья 16 ГАТС запрещает государствам вводить новые ограничения для такого доступа, не оговоренные государством при подписании Соглашения¹⁸.

По мнению президента Адвокатской палаты Москвы Генри Резника, в случае присоединения России к ГАТС и последующим вступлением в ВТО российская адвокатура окажется в проигрышном положении, поскольку в настоящее время она представляет собой единственный сегмент рынка юридических услуг, участники которого несут обременения и обязанности, не распространяющиеся на обычных юристов, имеющих возможность создавать свои фирмы и оказывать юридические услуги, пользуясь всеми правами, предусмотренными законодательством для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность.

Несомненно, полагает Г. Резник, иностранные юридические компании, которые придут в Россию, пользуясь правилами ВТО, окажутся в более выигрышном положении, чем российские адвокаты, которые в силу установленных Законом об адвокатской деятельности обремене-

¹⁶ См.: *Музюкин Д.В.* Правовое обеспечение рынка юридических услуг: Дисс. ... канд. юрид. наук. Новосибирск, 2007. С. 88, 89.

¹⁷ См.: *Айрапетов С.* Локальные и международные бренды на российском рынке юридических услуг // [http:// www.top-manager.ru/?a=1&id=799](http://www.top-manager.ru/?a=1&id=799).

¹⁸ См.: *Музюкин Д.В.* Указ. соч. С. 90.

ний не смогут конкурировать на равных с западными партнерами.

Единственным способом защитить российский рынок юридических услуг в этих условиях, по мнению Г. Резника, является автоматическое распространение статуса адвоката на всех практикующих юристов, имеющих государственный диплом о высшем юридическом образовании и не менее двух лет стажа работы по юридической специальности. Только в этом случае Россия получит действительно общий рынок юридических услуг и единую самоуправляемую организацию российских юристов, которые смогут себя защитить от любых посягательств со стороны иностранного капитала¹⁹.

Следует отметить, что предложение распространить статус адвоката на всех юристов не является экстраординарным. Во многих цивилизованных государствах слова «юрист» и «адвокат» – синонимы, а юридическая практика подчинена строгим законодательным стандартам и профессиональным правилам. Российской истории известны примеры подобной монополизации. Так, в ходе судебной реформы 60-х годов XIX в. Александр II, одержимый идеей покончить с непрофессионализмом ябедников и стряпчих, которые осуществляли защиту в судах, не имея порой даже юридического образования, создал институт присяжной адвокатуры.

¹⁹ См.: Крохмалюк А. Генри Резник предложил способ защиты юридического рынка // СПС «ГАРАНТ».

Но профессиональная планка вновь образованного сословия оказалась столь высока, что не позволяла закрыть все бреши судопроизводства высоко подготовленными защитниками. Власти были вынуждены пойти на введение института частных поверенных. Как только это было сделано, приток свежих сил в адвокатуру остановился, поскольку большинство юристов предпочли стать частными поверенными, не связывая себя корпоративными обременениями и обязательствами, каким, к примеру, являлось оказание юридической помощи лицам, «пользующимся правом бедности». Чтобы исправить положение государь установил для адвокатов специальные привилегии – право осуществлять защиту в суде присяжных и практиковать на территории всей России, тогда как частные поверенные были обязаны выступать только в тех судах, к которым были приписаны.

Между тем, по нашему мнению, распространение статуса адвоката на всех практикующих юристов неприемлемо. Адвокатура является лишь одним из субъектов рынка юридических услуг и, в силу своей объективной специфики, прежде всего номинально непредпринимательского характера деятельности, не в состоянии заменить иных его участников.

Кроме того, положенный в основу адвокатуры как профессионального сообщества адвокатов принцип корпоративности предполагает недопустимость со стороны адвоката критики существующего устройства адвокатуры, этических принципов, исповедуемых адвокатурой в лице ее ру-

ководящих органов, существования такого института, как адвокатура. Это явно противоречит свободе совести и свободе слова, провозглашенным Конституцией России²⁰.

Таким образом, как верно отмечает Д.В. Музюкин, лицо, намеревающееся оказывать юридические услуги, должно иметь право выбора: приобрести статус адвоката со всеми его преимуществами и обременениями либо заниматься предпринимательской деятельностью, не вступая в адвокатское сообщество²¹.

Отдельно следует рассмотреть профессиональную компетентность услугодателя как важный признак конкурентоспособности на рынке юридических услуг. Итак, признаки, на которых основано понятие услуги как объекта, такие, как моментальная потребляемость и несохраняемость результата (эффекта), по сути, означают противопоставление услуги и качества как явлений. Если качественная характеристика возможна лишь в отношении устойчивого явления, то применительно к услугам, в том числе юридическим, следует оценить итоги деятельности исполнителя (адвоката, юрисконсульта, консультанта и т.п.).

²⁰ Приверженность принципу корпоративности как условие для занятия определенной профессиональной деятельностью противоречит конституционному праву на свободное использование своих способностей для предпринимательской и иной не противоречащей закону деятельности, а также свободе труда.

²¹ См.: Музюкин Д.В. Указ. соч. С. 90, 91.

К примеру, договор об оказании юридических услуг предполагает достижение, в общем, неовещественного результата, но вместе с тем и весьма конкретного, который может выражаться в разрешении какого-либо материального спора, установления имеющего юридическое значение факта и т.п. В этом состоит принципиальное отличие данного договора, например, от договора об оказании туристических услуг, который направлен на достижение вполне осязаемой цели – туристической поездки. Тем самым оценить качество оказанной юридической услуги можно по результату, который будет достигнут через некоторое время. Качество подобной услуги зависит от совокупности факторов: профессиональной компетенции услугодателя, владения им информацией о последних изменениях в российском законодательстве, знаний основных тенденций судебной практики по тем или иным категориям гражданских и уголовных дел. Во многом качество юридической услуги определяется тем, насколько правильно услугодатель понял и реализовал полученную им информацию.

Недостатки оказанной юридической услуги могут проявиться в одном или нескольких из названных элементов. Качество (или некачественность) выступает здесь собирательной характеристикой потребительских свойств юридической услуги и, как правило, требует конкретизации. В качестве услуги не вкладывается представление о каких-либо устойчивых физических свойствах услуги, технических показателях.

Так, по мнению И.В. Кирюшиной, существуют объективные проблемы использования в отношении юридических услуг таких привычных для описания товаров и работ терминов, как «существенный недостаток» или «гарантийный срок»²².

В юридической литературе можно встретить подход, при котором оценка качества услуги подразумевает характеристику самого процесса оказания услуги и условий ее потребления (сервис услуги), но не результата деятельности исполнителя. К примеру, О.Ю. Романец отмечает следующие особенности оценки качества услуг, включенных в главу 39 ГК РФ: в большинстве своем они не преследуют достижение внешне выраженного и отделимого от самого исполнителя результата, поэтому и «критерии качества подобных услуг должны быть направлены на сам процесс их предоставления; в противном случае стирается классификационное различие между услугами, оказываемыми по договору возмездного оказания услуг (гл.39 ГК РФ), и иными договорами, направленными на оказание услуг и выполнение работ».

Недостижение какого-либо результата не может по общему правилу рассматриваться как ненадлежащее исполнение обязательства и являться основанием для отказа в выплате вознаграждения исполнителю или применения к нему мер от-

ветственности. Достижение обещанного заказчику положительного результата может быть одним из признаков качества оказанных услуг. Однако это справедливо лишь для тех услуг, в которых результат является объективной (естественной) характеристикой деятельности исполнителя, например, медицинские услуги, но не услуги по судебному представительству. Например, М.В. Кротов, анализируя советское законодательство в сфере обслуживания населения, также пришел к выводу о том, что под качеством услуги обычно подразумевалось качество процесса обслуживания; при этом «сколь детально ни были бы урегулированы требования к качеству процесса обслуживания, нельзя быть уверенным в качестве конечного продукта этой деятельности».

Другие авторы, напротив, преувеличивают значение положительного результата в оценке качества юридических услуг. Так, по мнению Н.В. Козловой, достижение юристом выгодного для его клиента процессуального результата (решения в его пользу и т.п.) является «наиболее простым и удобным способом определения надлежащего качества оказанных правовых услуг... ибо надежных критериев, наверное, не существует»²³.

Более осторожно высказывается Е.М. Берлин, предлагая систему

²² См.: Кирюшина И.В. Правовой статус потребителя и его реализация в гражданском праве: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Томск, 2004. С. 16.

²³ Цит. по: Салчак А.А. Договор об оказании юридических услуг: особенности гражданско-правовой ответственности его участников: Дисс. ... канд. юрид. наук. М., 2006. С. 137.

критериев качества правовых услуг с учетом их разнообразия. Показателями качества, по его мнению, могут быть: а) отсутствие в тексте юридического заключения или иного документа, составленного юристом, ошибок и юридических неточностей (ссылки на устаревшие нормативные акты и т.п.); б) наличие в проекте договора, составленном юристом, преимуществ клиента перед его контрагентом; в) наличие в консультации ссылок на судебную и арбитражную практику и др.²⁴

Анализируя данную полемику, можно сделать вывод о том, что одни авторы (например, Н.В. Козлова, Е.М. Берлин) допускают, что критерии надлежащего качества юридической услуги могут быть обнаружены именно в полезных свойствах результата оказанной услуги. При этом предлагаются критерии качества юридической услуги, которые в определенной степени ориентированы и на процесс деятельности юриста, профессиональный уровень исполнения. Вместе с тем вынесение судом решения не в пользу клиента не должно всегда восприниматься как признак некачественной работы юриста.

Подобный подход, как верно отмечает А.А. Салчак, заслуживает внимания и поддержки, поскольку, действительно, приобретение услугополучателем каких-либо благ или преимуществ непосредственно после

оказания юридической услуги не может выступать надежным критерием качества услуг. Представляется справедливым решение проблемы результативности юридической услуги с учетом объективных закономерностей между деятельностью исполнителя услуги и наступлением «прогнозируемого» результата. Зависимость наступления положительного результата от действий исполнителя должна быть близка к причинно-следственной связи²⁵.

О довольно высоком уровне профессиональных требований к работе адвоката свидетельствует дисциплинарная практика Адвокатской палаты г. Москвы. Оценка действий адвоката по конкретному делу производится не только с позиции их соответствия закону и правильности избранного способа защиты интересов доверителя, но и с точки зрения их достаточности для достижения целей, указанных доверителем в поручении. Так, статус адвоката Т. был прекращен по следующим причинам: адвокат не обжаловал бездействие должностного лица, которое препятствовало проведению медицинского обследования его подзащитного Н. и возможности освобождения его от отбытия наказания по медицинским показаниям (именно это и выступало основной целью поручения); адвокат не посетил подзащитного и не уточнил у него лично, желает ли тот обращаться с ходатайством об освобождении от отбытия наказания, что не позволило ни

²⁴ См.: Правила адвокатской профессии в России: Опыт систематизации постановлений Советов присяжных по вопросам профессиональной этики. С. 26, 27.

²⁵ См.: Салчак А.А. Указ. соч. С. 135, 136.

адвокату Т., ни доверительнице Р. принять обоснованное решение о необходимости продолжения адвокатом работы по соглашению; адвокат лишь устно объяснил мужу доверительнице, каким должно быть содержание ходатайства об освобождении от отбытия наказания, хотя мог и должен был подготовить письменный проект такого ходатайства и т.д.²⁶

Практика показывает, что юристам свойственно оценивать собственную деятельность больше с формальной, чем содержательной стороны. Нередко высказывается мнение о том, что если в судебное заседание юрист явился вовремя и необходимые для движения процесса документы представил, то претензий к качеству его работы быть не может.

Однако для суда, рассматривающего дело, связанное с некачественным оказанием юридической помощи, процессуальные стандарты поведения судебного представителя должны рассматриваться лишь как базовый уровень требований к профессиональному юристу. Более высокие требования к проявлению адвокатом заботливости об интересах клиента (ст. 401 ГК РФ) установлены в Кодексе профессиональной этики адвоката, а в отношении иных юристов могут быть включены в качестве условий в договор об оказании юридической помощи.

Для оценки качества некоторых видов юридической помощи можно использовать и содержательные критерии, предлагаемые современной наукой для оценки тех же маркетинговых и консультационных услуг. Так, при консультировании или составлении по просьбе клиента юридического заключения юрист обязан предоставить информацию, достаточную для разрешения проблемной ситуации: выводы по существу спорных вопросов должны быть однозначными, обоснованными нормативно и с помощью имеющихся в судебной практике примеров.

Итак, мы пришли к выводу о том, что основой всего рынка услуг является **человеческое сознание**. Технологии, стратегии, инвестиции, виды услуг и их качество являются следствием (результатом) человеческого сознания. Под человеческим сознанием в сфере рынка услуг мы подразумеваем необходимую экономическую культуру, необходимую квалификацию человека, качества добросовестного работника, необходимую коммуникабельность человека. Высокие технологии противостоят человеческому сознанию (человеческому менталитету), когда в общую автоматизированную базу человек вносит заведомо ложную информацию. Это идеальный пример, указывающий на реальную проблему, в нашем случае – российского рынка услуг. От человеческого сознания зависят цены на различные виды услуг, качество услуг и многие другие немаловажные факты.

²⁶ См.: Россия в мировой экономике / Под ред. В.Д. Адрианова. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2008. С. 12.

Библиографический список:

1. Аброскин А. Сфера услуг и экономическое развитие // Вопросы статистики. 2007. № 5. С. 12, 13.
2. Айрапетов С. Локальные и международные бренды на российском рынке юридических услуг // [http:// www.top-manager.ru/?a=1&id=799](http://www.top-manager.ru/?a=1&id=799).
3. Алдакушина Е.С. Современная международная торговля услугами // Внешняя торговля. 2006. № 7. С. 22.
4. Барцевский М.Ю., Сарайкина О.В. Закон об адвокатуре: хотели как лучше, получилось? М., 2004. С. 7.
5. Кирюшина И.В. Правовой статус потребителя и его реализация в гражданском праве: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Томск, 2004. С. 16.
6. Крохмалюк А. Генри Резник предложил способ защиты юридического рынка // СПС «ГАРАНТ».
7. Кузнецова Н.В. Проблемы развития конкуренции на рынке правовых услуг // Журнал российского права. 2001. № 1. С. 49.
8. Мирзоев Г.Б. Адвокат в зеркале прессы. М., 1998. С. 190.
9. Музюкин Д.В. Правовое обеспечение рынка юридических услуг: Дисс. ... канд. юрид. наук. Новосибирск, 2007. С. 88, 89.
10. Обзор деятельности федеральных судов общей юрисдикции и мировых судей в 2004 году // Российская юстиция. 2005. № 6.
11. Основные итоги социально-экономического развития Новосибирской области. 2000– 2002. Официальное издание. Новосибирск, 2003. С. 24.
12. Россия в мировой экономике / Под ред. В.Д. Адрианова. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2008. С. 9.
13. Радаев В.В. Социология рынков: к формированию нового направления // Российская газета. 2001. 10 августа.
14. Салчак А.А. Договор об оказании юридических услуг: особенности гражданско-правовой ответственности его участников: Дисс. ... канд. юрид. наук. М., 2006. С. 137.