

## КЛАСИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ З ПОГЛЯДУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

**Ключові слова:** класифікація, якість послуг, захист прав споживачів

Послуга - це специфічний товар, який має суттєві відмінності від товару у матеріальній формі [5]. Нехтування цими відмінностями при прийнятті законодавчих актів та інших нормативних документів при контролі якості послуг, розрахунках за послуги призводить до суттєвого порушення прав споживачів. На даний час відсутні науково-методичні розробки, які б дозволяли враховувати специфічність такого товару як послуга при захисті прав споживачів. Оскільки сьогодні на ринку пропонується величезний асортимент послуг постає питання щодо їх класифікації, розробки методології та механізму перевірки якості, захисту прав споживачів при їх наданні.

Однією із сторін дослідження послуг з точки зору захисту прав споживачів є питання їх класифікації, яке до цього часу остаточно не вирішене.

Спробою класифікувати послуги на державному рівні було створення державного класифікатора продукції та послуг [1] і державного класифікатора послуг зовнішньоекономічної діяльності [2]. Але ці документи створені для вирішення лише певних державних задач: допомагають визначити ставки при державних закупівлях, митні збори при зовнішньоекономічній діяльності та використовувати у статистичному аналізі економічних показників послуг.

Спроби класифікувати послуги проводилися також на науковому рівні. Прикладом може бути класифікація послуг, запропонована Кіровим І.М. [3], яка на наш погляд, є цілком вірною для вирішення задач товарознавства. Класифікація Кірова І.М. розподіляє послуги за механізмами їх надання, зручності створення державних галузевих стандартів та норм і правил надання послуг. Загалом така

класифікація надає можливості для докладної стандартизації послуг, проведення маркетингових та інших досліджень послуг.

Проте, вона лише в певній мірі розкриває проблему перевірки якості надання послуг, можливості проведення їх експертизи та захисту прав споживача при наданні послуги неналежної якості. Наприклад, універсальні послуги (одна із груп за класифікацією) можуть надаватися як окремі види послуг та як послуги, що надаються при реалізації продукції. Тому, на нашу думку, створення єдиного механізму перевірки їх якості за наведеною класифікацією є проблематичним.

Завданням даної статті є дослідження послуг з розробкою такої класифікації, яка допомогла б розв'язати проблему захисту прав споживачів та контролю за якістю послуг. Така класифікація повинна допомогти визначити властивості послуг відповідних рівнів класифікації, критерії оцінки якості та відповідність умовам, що склалися на ринку послуг України, тобто якнайкраще виявити послуги, де зниження їх якості є найбільш ймовірним, та, відповідно, визначити можливі механізми перевірки якості.

При визначенні якості послуг та захисті прав споживачів при їх наданні, потрібно враховувати такі критерії:

- 1) наявність нормативної бази документів, які б регламентували якість надання послуги;
- 2) обов'язковість укладання договору на надання послуги;
- 3) можливість перевірки як факту надання послуги, так і якості чи результату процесу надання послуги;
- 4) можливість виникнення протиріч стосовно якості наданої послуги між виконавцем і споживачем;
- 5) можливість споживача впливати на якість надання послуги .

Найбільш суттєвим при розподілу сфери послуг є їх платність. За цією ознакою сферу послуг можна розділити на два сегменти: платні та безоплатні послуги.

Безоплатні послуги поділяються на послуги соціального страхування та послуги благодійних фондів і релігійних організацій.

При наданні безоплатних послуг можливість виникнення спірних ситуацій стосовно якості наданої послуги дуже мала. Тому що при відсутності потреби платити за послугу не виникає потреби вимагати якісного її надання. Перевірка якості зводиться до перевірки безпосередньо якості надання послуг та перевірки доступності, зручності, поваги до особи при їх наданні.

При наданні платних послуг виникають двосторонні майнові зобов'язання між споживачем та виробником/виконавцем послуги. Споживач зобов'язується сплатити виробнику/виконавцю послуги її вартість, а виробник/виконавець зобов'язується надати послуги з відповідними показниками якості. Але на відміну від товару у матеріальній формі у випадку послуг при виникненні майнових зобов'язань, матеріальна сторона імперативно пов'язана з парами категорій:

- ❖ вибір – неможливість вибору;
- ❖ потреба – необхідність;
- ❖ ціна – якість;
- ❖ задоволення потреб(в результаті надання послуги) – незадоволення потреб;
- ❖ комфорт (при обслуговуванні) - дискомфорт .

Порушення хоча б однієї з категорій, збільшує можливість виникнення суперечок стосовно якості наданих послуг. Саме тому виникає потреба більш докладного розгляду цього сегменту.

Обмеженням товарознавчої класифікації послуг [3] є те, що вона не відображає особливості становища виробників або надавачів послуг на ринку, тобто ступінь монополізації, форму власності, тощо. Але використання науково-методологічного принципу, застосованого при створенні такої класифікації дозволяє з'ясувати наступне.

Зрозуміло, що для споживача послуг не мають великого значення формальні ознаки виробника/надавача послуги або отримувача коштів. Для споживача найбільш важлива фактична та якісна сторона отриманої послуги. Таким чином, для створення класифікації послуг, з метою розробки механізмів захисту споживача та відповідних умов надання послуг, цей фактор має найважливіше

значення. З визначенням спільних властивостей послуг, відповідних рівнів класифікації можна визначити єдині методологічні та методичні підходи щодо перевірки якості надання послуг. Це дозволяє створити класифікацію послуг з погляду ефективності захисту прав споживача, можливості, зручності й результативності перевірки якості наданих послуг.

Основним критерієм поділу сегменту платних послуг на групи є положення виробника послуги на ринку, яке й визначає можливості держави щодо регулювання ринку відповідних послуг та спроможність споживача захистити свої права у разі отримання неякісних послуг. За цією ознакою сегмент платних послуг поділяється на групу послуг, які надаються на монополічному ринку, де виробник є монополістом та на групу послуг, які надаються за умов конкурентного середовища на ринку.

За умов монополізації ринку виробник-монополіст може зловживати своїм положенням на ринку (маніпулювати змінами якісних, кількісних та вартісних показників послуги). З виникненням суперечок відносно якості наданої послуги споживач не має змоги вплинути на монополіста - виробника/виконавця послуги - він змушений захищати свої права через державні органи, не маючи процесуальних можливостей, технологічних та технічних засобів доказу порушення своїх прав. Тому необхідність створення уніфікованого механізму впливу на виробника-монополіста з питань якості надання послуги є актуальним.

За спільністю ознак виробників-монополістів групу можна розділити на підгрупу державних послуг, підгрупу житлово-комунальних послуг та інші послуги монополістів. За сучасних умов в Україні виробники житлово-комунальних послуг та держава є природними монополістами [4, ст. 28-29], тому питання ступеню захисту споживача за даних умов потребує подальшого дослідження. Важливим аспектом щодо захисту прав споживачів при наданні такого виду послуг є наявність затверджених типових договорів, які містять суттєві умови. Зокрема, типовий договір щодо надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення визначено Постановою Кабінету міністрів України від 21 липня 2005 р. №630 «Про

затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення» [9]. До суттєвих умов вищезазначеного договору належать:

- предмет договору, що включає: суб'єкти користування послугами; характеристику об'єкта надання послуг; характеристику засобів обліку води і теплової енергії;

- тарифи на послуги та їх загальна вартість, що включають: окремо, тарифи на послуги з централізованого опалення, централізованого постачання холодної води та водовідведення;

- оплата спожитих послуг, що включає: розрахунковий період; форму плати; розмір пені за несвоєчасну плату; умови щодо перерахунку розміру плати

- права та обов'язки сторін, що включають: права та обов'язки споживача; права та обов'язки виконавця; відповідальність сторін; порядок розв'язання спорів; форс-мажорні обставини; строк дії договору.

Вважається, що конкурентні засади функціонування ринку передбачають наявність позитивного зворотного зв'язку - для залучення більшої кількості споживачів виробники послуг самі будуть зацікавлені в постійному підвищенні якості послуг та в захисті прав споживача [5]. Але з метою зменшення ймовірності надання небезпечно неякісних послуг, деякі їх види підлягають ліцензуванню. За цією ознакою група послуг, які надаються у конкурентному середовищі поділяється на 2 підгрупи : послуги на ринку з обмеженою конкуренцією та послуги на ринку з вільною конкуренцією.

Послуги на ринку з вільною конкуренцією поділяються на послуги, що надаються фізичним особам та послуги, що надаються організаціям (юридичним особам). Основним критерієм цього поділу є наявність чи відсутність вимоги законодавства щодо укладення у письмовій формі угоди на надання послуги. Законодавство вимагає обов'язковості письмової угоди між юридичними особами та в деяких випадках - між фізичною та юридичною особами (Ст.206, 208 ЦК України [8], Ст.181 ГК України [4]). Це значно спрощує розгляд скарг

відповідними органами захисту прав споживачів, оскільки у договорі повинні бути зазначені істотні умови надання послуги, які повинен виконати виконавець послуги.

На основі проведеного у статті дослідження розроблено класифікацію послуг з погляду захисту прав споживачів (рис.1). Такий підхід, на нашу думку, забезпечить більш ефективний контроль за якістю послуг та захист прав соживачів.



Рис.1. Класифікація послуг з погляду захисту прав споживачів

Специфічні особливості послуги як товару створюють певні проблеми щодо контролю її якості, експертизи та захисту прав споживачів. Вирішення даної проблеми, з нашої точки зору, можливе шляхом створення ефективної класифікації послуг. Існуючі на сьогодні підходи щодо класифікації послуг не

дають можливості в повному обсязі досягти поставленої мети. Розроблена нами методологія класифікації послуг дозволить удосконалити процеси захисту прав споживачів, контроль щодо якості надання послуг суб'єктам господарювання та кінцевим споживачам. Дана розробка може стати основою щодо подальшого дослідження послуг на предмет визначення підходів щодо проведення їх експертизи.

### **Література**

1. Державний класифікатор продукції і послуг (ДК 016-97), Наказ Держкомстату України від 30.12.97 р. №822.
2. Державний класифікатор послуг зовнішньоекономічної діяльності (ДК 012-97). Наказ Держкомстату України від 02.06.97р. № 324
3. «Методологія класифікації послуг у ринкових умовах» І.М. Кіров(Вісник соціально-економічних досліджень, №26,2008) .
4. Господарський кодекс України, Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, N 18, N 19-22, ст.144. Поточна редакція від 05.08.2009 р.
5. «Технологія та якість надання послуг» В.В. Апопій, Олексин І.І., ВЦ «Академія», 2006 р.
6. Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 01.06.2000 р. N 1775-III. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2000, N 36, ст.299. Поточна редакція від 23.07.2009
- 7.Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.91 р. № 1023-XII. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, N 30, ст.379. Редакція від 13.01.2006
8. Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, NN 40-44, ст.356. Поточна редакція від 15.12.2009
9. Постанова Кабінету міністрів України від 21 липня 2005 р. №630 «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання

послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення ».

### **Резюме**

У статті проведено дослідження послуг та розроблено класифікацію, яка, на нашу думку, дозволить удосконалити процеси захисту прав споживачів, контроль щодо якості надання послуг суб'єктам господарювання та кінцевим споживачам. Дана розробка може стати основою щодо подальшого дослідження послуг на предмет визначення підходів щодо проведення їх експертизи.

В статье проведено исследование услуг и разработано классификацию, которая, с нашей точки зрения, позволит усовершенствовать процессы защиты прав потребителей, контроль качества предоставления услуг субъектам хозяйствования и конечным потребителям. Эта разработка может стать основой для дальнейшего исследования услуг на предмет проведения их экспертизы.