

aimed at achieving therapeutic, diagnostic or prophylactic results, and thought the provision of medical services can be achieved not only healing (recovery) result, but also an additional aesthetic effect.

Thus, from a professional point of view concept "medical care" is broader and include medical services. However, the legal position of the medical service will be broader than medical care, resulting primarily from the concept of «assistance» and «service».

Through the research of the law on transplantation author analyzed the position of the Civil Code of Ukraine, namely art. 284 «The right to health care» and article 290 «The right to donation». The author concluded that transplantation will be entitled to refer to actions that ensure the right to health care since transplantation is used as a method of treatment only when other methods were ineffective.

Speaking about the relationship between donation and transplantation it is preferable to consolidate them as two parts of one, because despite the different goals they pursue, the ways how these goals can be achieved, the entities involved - ultimately only through a combination of donation and transplantation the right to life as a key moral rights of a person can be provided.

Keywords: organ transplantation, organ donation, moral rights, health care, medical activities.

Чмихов Ю.А.

ЯКІСТЬ НАДАННЯ РІЕЛТОРСЬКИХ ПОСЛУГ: ПОНЯТТЯ ТА КРИТЕРІЇ

УДК - 347.45/.47

Постановка проблеми. На сьогоднішній день проблема якості послуг, що надаються, набуває все більшого значення. Це пов'язано з тим, що законодавець обходить стороною визначення поняття якості послуг і споживач не може захистити свій інтерес в отриманні послуги належної якості. Хоча в науці цивільного права вже здійснюються спроби розробити критерії якості послуг, які підвищать рівень обслуговування і дозволять говорити про якісне і неякісне надання послуг, практика у справах про захист прав споживачів у зв'язку із наданням неякісних послуг на сьогоднішній день залишається неоднозначною. У договорах про надання послуг ріелтор не може гарантувати досягнення замовником кінцевого результату послуги – укладення правочину з нерухомим майном. Однак це правило не звільняє ріелтора від належного виконання договору. Відповідальність за неналежне виконання договору про надання послуг включає випадки неякіс-

ного надання послуг, а це, в свою чергу, зумовлює необхідність вироблення критеріїв якості надання ріелторських послуг.

Аналіз досліджень даної проблеми. Питання якості цивільно-правових послуг було і залишається предметом дослідження багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців: М. І. Брагінського, В. А. Васильєвої, В. В. Вітряньського, Н. В. Дроздової, О. С. Іоффе, О. Ю. Кабалкіна, М. В. Кротова, В. В. Луця, В. В. Резнікової, Л. В. Саннікової, А.А.Телестакової, Н. В. Федорченко, О. Д. Шешеніна та інших. Однак дослідженню питання якості надання ріелторських послуг з боку науковців ще не було приділено окремої уваги.

Постановка мети. В межах даної статті автор ставить перед собою мету визначити поняття та критерії оцінки рівня якості ріелторських послуг.

Виклад основного матеріалу. Питання якості послуг, в першу чергу, пов'язане з самою договірною моделлю послуг. В зміст договору про надання послуг завжди включається обов'язковість належного виконання послуги, але не завжди – обов'язковість настання очікуваного результату, якщо він залежить від будь-яких умов сприяння, що не піддаються точному прогнозуванню [1, с. 8]. Тому, договори про надання послуг отримали окреме місце серед усіх інших договорів. Крім того, законодавець чітко встановлює відповідальність виконавця не тільки за невиконання договору про надання послуг за плату, але й за неналежне виконання договору (ст. 906 ЦК України), що охоплюється поняттям якості надання послуги [2]. Тому, умову про якість послуги не слід визначати ні як істотну умову договору про надання послуг, ні як складову умови про предмет договору.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» якість послуги – це така властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем [3].

В цивілістичній літературі відсутнє визначення поняття «якість послуги». Як справедливо зазначає А.І. Горанін, під якістю послуги треба розуміти таку сукупність її споживчих властивос-

тей, яка сприяє найбільш повному задоволенню індивідуальних потреб людини в побутовому обслуговуванні. Нематеріальний характер послуги зумовлює якість послуги, що визначається ступенем задоволення індивідуальних потреб людини [4, с. 12]. Це положення є вірним при розгляді економічного поняття якості послуги. Однак для правового визначення якості необхідно виявити критерії, що дозволяють оцінити, співвіднести якість наданої послуги з тими вимогам, яким має відповідати будь-яка послуга даного виду. В першу чергу, для цього потрібно виходити не зі ступеня задоволення потреб, а зі ступеня задоволення інтересу, оскільки інтерес являє собою усвідомлене вираження потреби, а також з огляду на те, що результат нематеріальної послуги (задоволення потреби) не може бути гарантований виконавцем цієї послуги. Вважаємо, що у зобов'язаннях з надання ріелторських послуг важливо розмежовувати якість *надання послуг* і якість *результату* наданої послуги.

У сучасній науці питання якості надання ріелторських послуг вже неодноразово піднімалося. Одні вчені стверджують, що «...якщо ріелтор несе відповідальність за юридичну чистоту, безпеку та комфортність при здійсненні операції, то власне ця комфортність виступає важливою складовою якості ріелторської послуги». Інші, навпаки, переконані, що якість послуги - поняття індивідуальне, і у кожного клієнта є своє уявлення про те, як йому повинні надавати ті чи інші послуги, пропонує керуватися визначенням якості послуги як співвідношення очікувань клієнта і його сприйняття діяльності послугонадавача [6]. Традиційно до критеріїв, які підтверджують якість надання послуг ріелтора, відносять, в першу чергу, його знання ринку нерухомості і вміння швидко зорієнтуватися в ринковій вартості об'єкта, обсяг юридичних знань та здатність забезпечити «чистоту» правочину, досвід роботи і обсяг власної клієнтської бази даних. До якості послуг науковці відносять також вміння переконувати і вести переговори, наявність ресурсів для адекватного просування замовлення та задоволення запитів клієнта, обов'язковість і моторність ріелтора, його мотивація до якісного надання послуг [6]. І на сьогодні на ринку послуг є такі агентства нерухомості, де пра-

цюють ріелтори, що володіють сукупністю перерахованих даних. Проте, поряд з цим залишається відкритим питання дотримання етичних норм роботи ріелторських фірм. Цьому повинно сприяти належне законодавче регулювання ріелторської діяльності, впровадження кодексу етики ріелторів, підвищення професіоналізму членів ріелторських асоціацій, їх залучення до розробки та прийняття стандартів практики [7]. Таким чином, якість ріелторської послуги пов'язана з послугонадавачем.

Зважаючи на відсутність спеціального нормативного регулювання ріелторських послуг, вважаємо, що *якість їх надання* – це вимога, яка ставиться до послуг на ринку обороту нерухомого майна, і полягає у відповідності дій ріелтора умовам договору.

В питанні якості послуг, важливим є вироблення критеріїв для оцінки рівня якості послуг (якості результату). Рівень якості послуг повинен визначатися в першу чергу сукупністю ознак зобов'язання, що виконуються [12, с. 52]. Тому розпочнемо з того, що у всіх посередницьких договорах критерії якості послуги вимірюються своєчасністю її надання. Хоча, результат послуги (укладення правочину з нерухомим майном) не може гарантуватися ріелтором, критерієм якості ріелторської послуги все-таки є досягнення клієнтом очікуваного результату від дій ріелтора, надання її з безумовним дотриманням умов і меж повноважень. Водночас визначити реальні очікування замовника послуги буває не так просто. Слід враховувати його настрій, самопочуття, психологічний стан, моральні, культурно-освітні якості, тобто елементи суб'єктивного, особистісного фактору [5, с. 350-351]. Деякі вчені визначають, що для визначення рівня якості надання послуг достатньо опиратися на мінімальні «стандарти» професійних навичок послугонадавача: наявність освіти, стаж роботи, кваліфікаційний рівень тощо [8, с. 7]. Інші, навпаки, наголошують на зв'язку рівня якості послуг з професійним рівнем виконавця послуг. Зокрема, Л.Б. Ситдікова до критеріїв оцінки якості послуг пропонує відносити п'ять елементів:

1) інформаційні показники (досвід роботи, обсяг надання послуг, повнота і актуальність наданих консультаційних послуг, наявність рекламних матеріалів);

- 2) кваліфікаційні вимоги послугонадавача;
- 3) професійні якості послугонадавача (спеціальна освіта, стаж роботи, спеціалізація);
- 4) професійність послугонадавача;
- 5) якість обслуговування [9, с.107].

На нашу думку, визначальними у ріелторських послугах є критерій професійності. В Кодексі етики ріелтора зазначається, що ріелтор – це фахівець з нерухомості, який здійснює офіційну професійну діяльність [10]. Крім того, в Кодексі мова йде про принципи, на яких здійснюється така професійна діяльність. Одним з таких принципів є принцип професіоналізму, який включає в себе знання та дотримання чинного законодавства в сфері нерухомості та суміжних галузях, обізнаність у поточних питаннях нерухомості, вдосконалення власного професійного рівня, надання клієнту послуги високої якості [10]. Професійність ріелтора передбачає надання ріелторської послуги високої якості. Крім того, ріелтор представляє собою спеціаліста, який надає послуги зі сприяння в укладенні цивільно-правових угод з нерухомим майном. Відповідно, ріелтор є посередником, який на професійній основі надає посередницькі послуги щодо сприяння в укладенні цивільно-правових правочинів з нерухомим майном. Професійність включає в себе інформаційні показники, кваліфікаційні вимоги, професійні якості послугонадавача, тому немає потреби їх окремо виділяти.

З аналізу спроб нормативно визначити критерії якості надання ріелторських послуг на локальному рівні варто звернути увагу на Стандарти професійної діяльності ріелторів. Пункт 4 вказаних Стандартів присвячений питанню якості надання ріелторських послуг. В ньому зазначається, що ріелторські послуги, в першу чергу, повинні відповідати вимогам Стандарту, законодавчим актам, іншим нормативним і методичним документам, що регулюють відносини в сфері нерухомості, відповідають практиці і звичаям ділового обороту. Крім цього, критеріями якості надання ріелторських послуг за Стандартом є те, що вони повинні надаватися:

- 1) конфіденційно,

- 2) в повному обсязі,
- 3) своєчасно,
- 4) з дотриманням норм етики.

В протилежному випадку, ріелтор несе відповідальність перед споживачем за якість, точність, повноту і конфіденційність наданих послуг в обсязі і на умовах, що визначені договором [10].

На нашу думку, деякі із запропонованих Стандартом критеріїв якості надання ріелторських послуг обумовлені самою природою (нематеріальним характером) ріелторських послуг (повнота, своєчасність, етичність) та в силу того, що є оціночними категоріями, не можуть бути однозначними показниками рівня якості послуг. Хоча, Р.М. Гейнц зазначає, що критерії якості надання послуг необхідно шукати як в оціночних категоріях (що характерно для посередницьких послуг), так і у відповідних вимогах, визначених нормативними актами або звичаями [11, с. 118]. Щодо оціночних категорій, то всі посередницькі конструкції договорів використовують поняття своєчасності, повноти та досягнення очікуваного результату для клієнта. Тому потреби їх окремо виділяти в ріелторських послугах не бачимо потреби. Є.С. Петрова, досліджуючи питання проблем вироблення критеріїв якості надання ріелторських послуг, зробила висновок, що найбільш значущими є: рівень задоволеності в процесі споживання корисних властивостей даної послуги; відповідність стандартам (правилам), а також індивідуальним запитам замовника послуг [13, с.19].

Безперечно, що надання послуги нижчої (від очікуваної) якості має спричиняти настання відповідальності, проте визначити збитки від неналежного (неякісного) посередництва дуже складно, тим більше після того як послуга вже надана. Більше того, вказана обставина не може бути підставою для звільнення від відповідальності. Оскільки послуга більш низької якості повинна оплачуватися в меншому розмірі, необхідно передбачити можливість зменшення суми винагороди ріелтора за порушення умов про якість послуги в договорі. Це відповідає положенням п. 3 ст. 15 Закону “Про захист прав споживачів”, зокрема якщо виконавець відступив від умов договору, що призвело до погіршення виконаної роботи (послуги), або допустив інші недоліки

у виконаній роботі (послугі), споживач має право за своїм вибором вимагати безоплатного усунення цих недоліків у відповідний строк чи відшкодування витрат, яких він зазнав при усуненні своїми засобами, або відповідного зменшення винагороди за роботу (послугу) [3]. Перші два заходи відповідальності, які закріплені в цій нормі, більшою мірою стосуються виконання робіт, а ось щодо посередницької послуги, то умову про зменшення винагороди слід було запозичити, перенісши її у ЦК України [5, с. 351].

В цілому, можна зробити декілька **висновків**. По-перше, умова про якість ріелторської послуги не є істотною умовою та складовою умови про предмет договору про надання ріелторських послуг. Якість ріелторських послуг визначається умовами договору, вимогами стандарту і вимогами клієнта, погоджених з виконавцем у договорі про надання ріелторських послуг. По-друге, якість надання послуг та якість отриманого результату залежить від послугонадавача (ріелтора). По-третє, для належного виконання зобов'язання щодо надання ріелторських послуг, на законодавчому рівні слід закріпити критерії якості надання ріелторських послуг, до яких слід віднести: конфіденційність та відповідність умовам договору про надання ріелторських послуг. Дотримання загальних правил етики під час надання ріелторських послуг пов'язане з діяльністю ріелтора як професіонала на ринку послуг у сфері обороту нерухомого майна на основі принципів професіоналізму, співробітництва, сумлінної конкуренції, пріоритету інтересів клієнта та недискримінації клієнта.

1. Борисов Б.А. *Услуги. Правовой режим реализации // Юридический бюллетень предпринимателя*. – М.: Интел-Синтез, 1997. – № 4. – С. 44-59.
2. *Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 435-IV*. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
3. *Про захист прав споживачів [Текст]: Закон України від 12.05.1991р. №1023-XII*. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
4. Горанва А. И. *Вопросы качества бытовых услуг*. М., 1975. – С.12.
5. Васильєва В. А. *Проблеми цивільно-правового регулювання відносин з надання посередницьких послуг [Текст] : дис... д-ра юрид. наук:*

- 12.00.03 / Васильєва Валентина Антонівна; Прикарпатський національний ун-т ім. В. Стефаника. Юридичний ін-т. Кафедра цивільного права та процесу. - Івано-Франківськ, 2006. - 416 с.
6. Ситдикова Л. Б. Теоретические основы критериев оценки качества в сфере оказания услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступу: // <http://www.center-bereg.ru/b1943.html>
7. Оганесян А. Критерии качества услуг и ответственность риелтора [Электронный ресурс]. – Режим доступу: <http://www.uspex.kiev.ua/statti1/kriterii.htm>
8. Мельниченко Р. Г. Конституционное право на юридическую помощь : Автореф. дисс. ... канд. юрид. наук: 12.00.02 / Роман Григорьевич Мельниченко; Волгоград, 2001. - 24 с.
9. Ситдикова, Л. Б. Критерии оценки качества в сфере оказания услуг [Текст] / Л. Б. Ситдикова // Вестник Московского городского педагогического университета : Серия «Юридические науки». - 2013. - № 2 (12). - С. 101 – 107.
10. Кодекс етики ріелтора. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rio.if.ua/ua/realtor-code/>
11. Гейнц Р.М. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання комунальних послуг : дис. ... канд. юрид. наук 12.00.03 / Руслана Миколаївна Гейнц; Н.-д. ін-т приват. права і підприємництва НАПН України. — К., 2011. — 219 с.
12. Гунда А.О. Цивільно-правове регулювання відносин у сфері надання ритуальних послуг [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Андрій Олексійович Гунда; Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва ім. Ф. Г. Бурчака. - Київ, 2015. - 219 с.
13. Петрова, Е. С. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере оказания риелторских услуг по законодательству Российской Федерации : автореф. дисс... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Е. С. Петрова. - М., 2013. - 26 с.
14. Рудяков А. Н. Фидуциарные обязанности риелтора: зарубежный опыт и реалии российского права // Закон. – 2012. – №12. – С. 201-211.

Чмихов Ю.А. Якість надання ріелторських послуг: поняття та критерії

Стаття присвячена дослідженню питання якості надання ріелторських послуг, визначенню її як вимоги законодавства щодо відповідності дій ріелтора умовам договору про надання ріелторських послуг, виробленню критеріїв оцінки якості ріелторських послуг, визначенню необхідності законодавчого закріплення поняття якості надання ріелторських послуг.

Ключові слова: ріелторські послуги, якість надання ріелторських послуг, результат діяльності ріелтора, критерії оцінки якості ріелторських послуг, конфіденційність, своєчасність, повнота ріелторських послуг.

Чмихов Ю. А. Качество предоставления риэлторских услуг: понятие и критерии.

Статья посвящена исследованию вопроса качества предоставления риэлторских услуг, определению ее как требования законодательства о соответствии действий риэлтора условиям договора о предоставлении риэлторских услуг, выработке критериев оценки качества риэлторских услуг, определению необходимости законодательного закрепления.

Ключевые слова: риелторские услуги, качество оказания риэлторских услуг, результат деятельности риэлтора, критерии оценки качества риэлторских услуг, конфиденциальность, своевременность, полнота риэлторских услуг.

Chmykhov Y.A. The quality of real estate services: the notion and the criteria.

The article investigates the issue of the quality of the real estate services, defining it as legal requirements concerning the compliance of realtor actions with the contract terms, the development of criteria for quality assessment of the real estate services, the definition of the need of legislative consolidation of the term quality of providing real estate services.

The author concludes that the condition of the quality of real estate services is not an essential component of a subject of agreement on providing real estate services.

The quality of real estate services is determined by conditions of the contract, standard requirements and customer requirements agreed with the executor of the contract about the provision of real estate services.

The quality of services and quality of the result depends on executor (the realtor).

For proper implementation of the obligation of providing the real estate services, the legislation should consolidate the criteria of the quality of real estate services, which should include: privacy and compliance of the contract terms about providing the real estate services.

Compliance with the general rules of ethics during a providing the real estate services related with the activities of realtor as a professional on the real estate services market which is based on the principles of professionalism, cooperation, fair competition, priority the client's interests and non-discrimination of a client.

Keywords: real estate services, the quality of real estate services, the result of a realtor criteria for assessing the quality of real estate services, confidentiality, timeliness, completeness real estate services.