

Смирнова Л.В. Конкордная парадигма взаимодействия социума и бизнеса в сфере услуг [Электронный ресурс] // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования: Научный интернет-журнал. 2012. – № 4(8). Режим доступа http://iea.gostinfo.ru/files/2012_04/2012_04_09.pdf

УДК 338.46

КОНКОРДНАЯ ПАРАДИГМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОЦИУМА И БИЗНЕСА В СФЕРЕ УСЛУГ

Смирнова Л.В., доцент кафедры «Общественные финансы и кредитование» ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления», соискатель ФГУП «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия», кандидат экономических наук, доцент, г. Москва

В статье рассмотрена конкордная парадигма взаимодействия социума и бизнеса в сфере услуг. Показано, что конкордная парадигма определяет приоритет досудебного разбирательства конфликтов. Установлены возможности использования саморегулируемых организаций как медиаторов и третейских судов. Предложенные механизмы позволяют повысить уровень доверия на рынках услуг.

Ключевые слова: доверие, конкордность, саморегулирование, медиация, третейский суд.

UDC 338.46

COOPERATIVE INTERACTION PARADIGM OF SOCIETY AND BUSINESS IN THE SERVICE SECTOR

Smirnova L.V., docent at «Public Finance and Credit» Department of FBGOU VPO «State University of Management», applicant at FSUE «Russian Science and Technology Center for Information on Standardization, Metrology and Conformity assessment», candidate of economics sciences, docent, Moscow

The article describes the interaction paradigm of cooperative society and business in the service sector. It is shown that the cooperative paradigm determines the priority of the pre-trial conflicts. The possibility of using self-regulatory organizations as mediators and arbitration courts. The proposed mechanisms can increase the level of confidence in the market.

Keywords: trust, cooperation, self-regulation, mediation, arbitration court.

Решение задачи повышения спроса клиентов на долговременные услуги отечественных фирм возможно только на основе роста доверия между контрагентами. Актуальным методологическим принципом для решения этой задачи является использование парадигмы конкордности, разработанной в ряде работ Б.В. Салихова [1] и развитой в трудах Е.В. Луновой [2].

«Взаимодействия экономической конкордности не являются антиподом традиционно известной конкуренции, а выступают ее развитием, становятся ее новой превращенной формой, присущей условиям неэкономике, условиям когнитивизации и хозяйственной гуманизации. Экономическая конкордность – это конкуренция, где безусловным приоритетом пользуются такие предпринимательские ценности, как честное имя конкурента, достоинство и репутация конкурирующих сторон выше прибыли и доходности, открытый и легитимный путь приобретения патентов и лицензий и многое другое. Подчеркнем, конкуренция не исчезает, она лишь принимает новые, созидательные формы проявления.

В рамках же конкордной экономической культуры успех сопутствует тому, кто в рамках открытого корпоративного дискурса обеспечивает расширенное воспроизводство непрерывных потоков новейших идей и знаний» [2]. Очевидно, что при отношениях антагонистической конкуренции эффективное сотрудничество между различными субъектами будет затруднено без их объединения в рамках единой организационной структуры (например, традиционного образовательного или финансового учреждения), со всеми отрицательными последствиями такого объединения – негибкостью, высокими накладными расходами, снижением потребительской свободы выбора. Реализация конкордной парадигмы позволит различным заинтересованным сторонам плодотворно сотрудничать в оказании долгосрочных услуг, добиваясь повышения прибыли не за счет поглощения рыночной доли конкурента (парадигма «игры с нулевой суммой»), а за счет расширения спектра пользовательских услуг, радикального повышения их качества и, как следствие, роста получаемого от клиентов дохода.

Одним из важнейших проявлений конкордной парадигмы является стремление к досудебному урегулированию споров, нацеленному не на победу над оппонентом, а на поиск в конфликтной ситуации компромисса, не ущемляющего интересы ни одной из сторон и сохраняющего возможность дальнейшего сотрудничества.

По мнению автора, императиву устранения институциональной слабости потребителей и стабилизации рынка долговременных социально-информационных услуг соответствуют лишь гибридные формы саморегулирования или сорегулирования, предусматривающие обязательное участие аутсайдеров в разрешении споров.

Роль таких аутсайдеров могут играть достаточно распространенные в настоящее время организации по защите прав потребителей. В настоящее время в России они преимущественно реализуют свои функции в сфере индивидуальной реактивной защиты прав конкретных потребителей по факту их нарушения (действуя, фактически, как специализированные юридические конторы), однако пример ряда зарубежных стран показывает возможность организации мощных организаций потребителей с достаточно большими доходами (складывающимися из членских взносов, пожертвований, доходов от консалтинговой и просветительской деятельности, доходов от судебных процессов по защите прав потребителей и пр.), которые имеют возможность, как обобщать мнение больших групп потребителей, так и нанимать дорогостоящих высококвалифицированных экспертов для адекватного представительства интересов потребителей во всех деловых и государственных кругах, в т.ч. и в саморегулируемых организациях.

Транспарентность процессов разрешения споров в рамках саморегулируемых организаций (СРО) позволит минимизировать число конфликтов, перерастающих в судебную стадию разрешения споров, и стимулировать поиски компромисса, поскольку в противном случае провайдер социально-информационной услуги рискует не только собственной репутацией, но и репутацией СРО в целом, наносит ущерб собственному рынку, поэтому в целях

повышения потребительского доверия можно ожидать существенно более быстрого и эффективного удовлетворения потребительских претензий. Иначе говоря, вполне возможно возложить на СРО, при условии информационной прозрачности ее деятельности, функции медиации на первом этапе спора о качестве оказанных услуг.

В России принят Федеральный закон о процедуре медиации [3]. В указанном Федеральном законе применяются следующие основные понятия (ст. 2):

«1) стороны – желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации субъекты отношений, указанных в статье 1 настоящего Федерального закона;

2) процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;

3) медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

4) организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, – юридическое лицо, одним из основных видов деятельности которого является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных предусмотренных настоящим Федеральным законом действий;

5) соглашение о применении процедуры медиации – соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением;

6) соглашение о проведении процедуры медиации – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами;

7) медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме».

В законе указаны следующие принципы проведения процедуры медиации (ст. 3):

«Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора».

В ст. 12 указанного Федерального закона предусматривается следующий порядок применения медиативного соглашения:

«1. Медиативное соглашение заключается в письменной форме и должно содержать сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения.

2. Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

3. Медиативное соглашение, достигнутое сторонами в результате процедуры медиации, проведенной после передачи спора на рассмотрение суда или третейского суда, может быть утверждено судом или третейским судом в качестве мирового соглашения в соответствии с процессуальным законодательством или законодательством о третейских судах, законодательством о международном коммерческом арбитраже.

4. Медиативное соглашение по возникшему из гражданских правоотношений спору, достигнутое сторонами в результате процедуры медиации, проведенной без передачи спора на рассмотрение суда или третейского суда, представляет собой гражданско-правовую сделку, направленную на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон. К такой

сделке могут применяться правила гражданского законодательства об отступном, о новации, о прощении долга, о зачете встречного однородного требования, о возмещении вреда. Защита прав, нарушенных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения такого медиативного соглашения, осуществляется способами, предусмотренными гражданским законодательством».

Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» [4] (п. 3 ч. 1 ст. 6) предусматривает возможность создания при СРО третейских судов. Порядок их деятельности в России определен соответствующим Федеральным законом [5]. В нем, в частности, предусмотрено, что «в Российской Федерации могут образовываться постоянно действующие третейские суды и третейские суды для разрешения конкретного спора» (ст. 3):

«1. Спор может быть передан на разрешение третейского суда при наличии заключенного между сторонами третейского соглашения.

2. Третейское соглашение может быть заключено сторонами в отношении всех или определенных споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением» (ст. 5).

К третейскому судье применяются следующие требования: «Третейский судья, разрешающий спор единолично, должен иметь высшее юридическое образование. В случае коллегиального разрешения спора высшее юридическое образование должен иметь председатель состава третейского суда» (ст. 8).

В ст. 3 указанного Федерального закона закреплен следующий порядок образования третейских судов: «3. Постоянно действующий третейский суд считается образованным, когда организация – юридическое лицо:

- 1) приняла решение об образовании постоянно действующего третейского суда;
- 2) утвердила положение о постоянно действующем третейском суде;

3) утвердила список третейских судей, который может иметь обязательный или рекомендательный характер для сторон.

4. Организация – юридическое лицо, образовавшая постоянно действующий третейский суд, направляет в компетентный суд, осуществляющий судебную власть на той территории, где расположен постоянно действующий третейский суд, копии документов, свидетельствующих об образовании постоянно действующего третейского суда в соответствии с пунктом 3 настоящей статьи».

Применительно к саморегулируемой организации, третейские суды могут создаваться, в частности, для урегулирования конфликтов, возникающих между ее участниками, потребителями и другими сторонами. Следовательно, саморегулируемые организации обладают такой важной функцией, как внесудебное урегулирование конфликтов при рассмотрении жалоб потребителей к участникам саморегулируемой организации.

Однако если саморегулируемая организация будет состоять лишь из представителей провайдеров социально-информационных услуг, то попытка навязать клиентам договорную подсудность в собственной СРО может привести к «карманному правосудию», ущемляющему права потребителей.

Поэтому необходимо обобщать эффективный опыт участия СРО в урегулировании споров с потребителями, распространяя лучшие практики в данной области и оформляя их как корпоративные и отраслевые стандарты [6, 7], воплощающие конкордную парадигму взаимодействия социума и бизнеса.

Список использованных источников

1. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://bv-salikhov.ru>.
2. Лунева Е.В. Инновационный механизм повышения качества социального капитала корпорации: Дисс. докт. экон. наук. – М., 2012.

3. Федеральный закон от 27.07.2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193-ФЗ // СЗ РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4162.

4. Федеральный закон от 01.12.2007 г. «О саморегулируемых организациях» № 315-ФЗ // СЗ РФ. – 2007. – №49. – Ст. 6076.

5. Федеральный закон от 24.07.2002 г. «О третейских судах в Российской Федерации» № 102-ФЗ // СЗ РФ. – 2002. – №30. – Ст. 3019.

6. Ломакин М.И., Докукин А.В. Стандартизация качества продукции с ориентацией на интеграцию // Российское предпринимательство. – 2012. – № 1.

7. Докукин А.В., Ломакин М.И. Интеграция российских инновационных предприятий в мировую экономику на основе развития информационного обеспечения стандартизации // Российское предпринимательство, 2012. – № 2.

© Л.В. Смирнова, 2012