

Смирнова Л.В. Снижение уровня оппортунизма клиентских отношений на рынке юридических услуг населению [Электронный ресурс] // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования: Научный интернет-журнал. 2013. – № 2 (12). Режим доступа http://iea.gostinfo.ru/files/2013_02/2013_02_02.pdf

УДК 338.46

СНИЖЕНИЕ УРОВНЯ ОППОРТУНИЗМА КЛИЕНТСКИХ ОТНОШЕНИЙ НА РЫНКЕ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

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», г. Москва

В статье рассмотрены существующие методы снижения уровня оппортунизма клиентских отношений на рынке юридических услуг населению. Проанализирована сущность и виды оппортунизма. Обоснованы основные направления использования саморегулируемых организаций для снижения уровня оппортунизма. Рекомендованы модели разработки стандартов договоров на оказание юридических услуг.

Ключевые слова: модель, качество, юридические услуги, стандарт.

UDC 338.46

REDUCING OPPORTUNISM CLIENT RELATIONS ON THE MARKET OF LEGAL SERVICES TO THE POPULATION

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»

The article discusses the existing methods to decrease level of opportunism client relations on the market of legal services to the population. Analyzed the nature and types of opportunism. The basic directions of use of self-regulatory organizations to reduce opportunism. Recommended standards development model contracts for legal services.

Keywords: model, quality, legal services, the standard.

Под оппортунизмом О. Уильямсон [1] подразумевает стремление к собственной односторонней выгоде с использованием вероломства, т.е. на-

рушения ранее принятых на себя обязательств. Вероятность оппортунизма в значительной степени определяется степенью интерспецифичности активов.

Под интерспецифичностью (взаимной специфичностью) подразумевается следующее свойство активов: их нацеленность на выполнение определенных функций в рамках конкретной транзакции и сложность их переориентации на другие транзакции.

Степень интерспецифичности активов в различных областях услуг сильно различается. Во многих видах массовых материальных услуг интерспецифичность активов крайне низка, т.к. эти услуги оказываются с помощью универсальных инструментов.

Однако, по мнению автора, недостаточное внимание в экономической науке уделено особому виду активов с высокой интерспецифичностью – интеллектуальным сервисным активам, под которыми подразумеваются интеллектуальные активы, возникающие в ходе оказания определенной услуги.

В случае интеллектуальных услуг такие активы могут являться основными (например, систематизированная картина финансовой жизни семьи, используемая для обоснования рекомендаций по вложению средств в случае финансового консалтинга), но и в случае материальных услуг интеллектуальные сервисные активы играют определенную роль в случае, когда услуги поддаются индивидуализации – например, накопленные парикмахером сведения о предпочитаемом стиле причесок клиента, его запросах и потребностях.

Когда степень интерспецифичности активов мала, оппортунизм является не очень значимым с точки зрения экономической обоснованности – в случае вероломного разрыва контракта по инициативе одной из сторон вторая может с небольшим ущербом переориентировать свои активы на другие проекты. Если же услуга предполагает важную роль интерспецифических активов, это обуславливает значительную дополнительную прибыль, получаемую с их помощью и, соответственно, значительные убытки, возникающие при разрыве контракта.

В случае, когда одна из сторон вложила больше средств в интерспецифические активы, чем другая, или же по какой-либо иной причине они являются для нее более ценными, она становится уязвимой для такой формы оппортунизма, как постконтрактный шантаж – т.е. требование изменения условий сделки в свою пользу под угрозой разрыва отношений. Данное явление является достаточно широко распространенным в экономической действительности.

Можно предложить следующую классификацию интеллектуальных сервисных активов.

Во-первых, это имплицитные интеллектуальные активы, воплощенные в знаниях и умениях конкретного исполнителя услуги. Такие активы, в свою очередь, можно далее классифицировать по степени сложности их экстернализации и формального описания.

Во-вторых, это изначально эксплицитные интеллектуальные активы – например, медицинские книжки, карты, истории болезни, аккумулирующие анамнез больного, результаты проведенных анализов, опыт лечения и т.д.

От аллокации (распределения) данных активов зависит и возможность оппортунизма в сфере услуг. В частности, если интеллектуальные сервисные активы имплицитны или же эксплицитны, однако остаются в исключительной собственности провайдера услуги, это порождает институциональное «закрепощение» клиента, непрерывно повышая для него издержки переключения на другого провайдера.

За редким исключением, клиенты не обладают достаточной компетенцией для равноправного участия в разработке и согласовании контракта, поэтому в подавляющем большинстве случаев подобные контракты имеют вид присоединения клиента к стандартным условиям договора, предложенным фирмой, оказывающей услуги.

Естественно, что в подобных договорах фирма старается максимально отстоять свои интересы, а не интересы клиента. В некоторых случаях, связанных с наиболее актуальными для населения услугами, проблема инфор-

мационной и юридической асимметрии при заключении контракта оказывается в фокусе общественного внимания, как, например, с банковскими договорами, изобилующими различного рода примечаниями мелким шрифтом и т.д.

Несмотря на неоднократные попытки государственного регулирования данной проблемы, клиенты все еще остаются в положении более слабой стороны при заключении банковских договоров. Что же касается менее распространенных видов услуг, к которым, как показано выше, в России относятся практически все виды долговременных социально-информационных услуг, то по ним специального государственного регулирования вообще не предусмотрено, а в рамках общегражданских норм отстаивать свою позицию при заключении контракта клиенты, как правило, не могут.

Как следствие, в случае возникновения спорной ситуации клиент оказывается в уязвимом положении, внезапно узнавая, что, например, договор абонентского юридического обслуживания семьи не предусматривал участия адвоката в судебном процессе по дорожно-транспортному происшествию (ДТП), а лишь некую информационную поддержку.

Поэтому важную роль в предотвращении оппортунизма провайдеров услуг должны играть их саморегулируемые организации, заинтересованные в поддержании рынка в целом и, следовательно, повышении уровня потребительского доверия за счет защиты интересов потребителей. Такие организации могут разрабатывать и внедрять стандарты качества юридических услуг, включая и стандартные условия договоров, не ущемляющих интересы потребителя [2, 3, 4]. Прообраз таких организаций существует в настоящее время в области адвокатских услуг, поскольку именно в их случае клиент находится в существенно более слабом положении и чрезвычайно уязвим к оппортунизму своего адвоката.

В Федеральном законе «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» [5] отмечается:

«Статья 3. Адвокатура и государство.

1. Адвокатура является профессиональным сообществом адвокатов и как институт гражданского общества не входит в систему органов государственной власти и органов местного самоуправления.

2. Адвокатура действует на основе принципов законности, независимости, самоуправления, корпоративности, а также принципа равноправия адвокатов».

Следует отметить, что, несмотря на существенное структурно-функциональное сходство, формально структуры адвокатского самоуправления не относятся к саморегулируемым организациям (СРО) в смысле, определенном соответствующим Федеральным законом «О саморегулируемых организациях».

Следует отметить, что количество субъектов хозяйственной деятельности в сегменте социально-информационных услуг огромно и постоянно увеличивается. В этой связи, а также с учетом начавшегося и прогрессирующего в регионах России процесса объединения предприятий малого и среднего бизнеса в некоммерческие организации для разрешения экономических и производственных задач требуется двухуровневая система СРО в области социально-информационных услуг в России. Ее аналог, в частности, существует в настоящее время в области регулирования адвокатской деятельности. На региональном уровне аналогом СРО является адвокатская палата субъекта Российской Федерации.

«Статья 29. Адвокатская палата субъекта Российской Федерации.

1. Адвокатская палата является негосударственной некоммерческой организацией, основанной на обязательном членстве адвокатов одного субъекта Российской Федерации.

4. Адвокатская палата создается в целях обеспечения оказания квалифицированной юридической помощи, ее доступности для населения на всей территории данного субъекта Российской Федерации, организации юридической помощи, оказываемой гражданам Российской Федерации бесплатно, представительства и защиты интересов адвокатов в органах государственной

власти, органах местного самоуправления, общественных объединениях и иных организациях, контроля за профессиональной подготовкой лиц, допускаемых к осуществлению адвокатской деятельности, и соблюдением адвокатами кодекса профессиональной этики адвоката.

9. Решения органов адвокатской палаты, принятые в пределах их компетенции, обязательны для всех членов адвокатской палаты».

На федеральном уровне аналогом СРО является Федеральная палата адвокатов Российской Федерации.

«Статья 35. Федеральная палата адвокатов Российской Федерации.

1. Федеральная палата адвокатов Российской Федерации является общероссийской негосударственной некоммерческой организацией, объединяющей адвокатские палаты субъектов Российской Федерации на основе обязательного членства.

2. Федеральная палата адвокатов как орган адвокатского самоуправления в Российской Федерации создается в целях представительства и защиты интересов адвокатов в органах государственной власти, органах местного самоуправления, координации деятельности адвокатских палат, обеспечения высокого уровня оказываемой адвокатами юридической помощи».

Первый уровень СРО – это региональные и межрегиональные некоммерческие структуры, которые объединяют субъекты хозяйствования по роду занятий, а также специализированные СРО по особым видам социально-информационных услуг.

Второй уровень СРО – федеральный. Саморегулируемой структурой федерального уровня может стать Союз саморегулируемых организаций. На начальном этапе развития подобного Союза деятельность СРО первого уровня будет подвержена жесткой конкуренции. Данный способ регулирования обычно называют контрактной юрисдикцией. Любой участник рынка имеет возможность выбрать самостоятельно одну или несколько СРО и добровольно подписать с ними контракт. Государственное регулирование, действовавшее ранее, подобной добровольности не подразумевало.

Основными задачами федеральных саморегулируемых организаций представляются:

- координация работы саморегулируемых организаций первого уровня;
- разработка и утверждение обязательных для всех саморегулируемых организаций стандартов и правил профессиональной и предпринимательской деятельности на федеральном уровне;
- защита интересов СРО при взаимоотношениях с органами федеральной государственной власти.

Наиболее эффективным можно считать обязательное членство в определенном объединении СРО. При этом может применяться и более гибкий подход, при котором создаются объективные условия, побуждающие вступать в саморегулируемую организацию федерального уровня (государственные преференции, рекомендации сообщества потребителей и т.п.) при отсутствии требования обязательного членства.

СРО, а также другие подобные общественные объединения обычно сосредотачиваются на транслировании пожеланий участников рынка государственным органам и на обратном транслировании властных решений. С помощью данной схемы осуществляется стратегическое общение с правительством.

Субъекты сегмента социально-информационных услуг (конкретные предприятия) доверяют СРО свои полномочия для совместной разработки стратегии предпринимательской деятельности в целях осуществления системного подхода к усовершенствованию предпринимательской среды.

Список использованных источников

1. Уильямсон О.И. Экономические институты капитализма: фирмы, рынки, «отношенческая» контрактация. – СПб.: Лениздат; CEV Press, 1996. – 702 с.
2. Ломакин М.И., Докукин А.В. Стандартизация качества продукции с ориентацией на интеграцию // Российское предпринимательство. – 2012. – № 1.

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

4. Ломакин М.И., Коровайцев А.А., Докукин А.В. Разработка стратегии повышения качества информационных услуг в системе информационного обеспечения технического регулирования// Транспортное дело России, 2012. – № 6-2.

5. Федеральный закон от 31.05.2002 г. «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» №63-ФЗ // СЗ РФ. – 2002. – № 23. – Ст. 2102.

© Л.В. Смирнова, 2013