

**Сумачев Алексей Витальевич**

доктор юридических наук, профессор,

Югорский государственный университет, г. Ханты-Мансийск

[alekssumachev@mail.ru](mailto:alekssumachev@mail.ru)

**Alexey V. Sumachev**

doctor of legal Sciences, Professor,

Yugra state University, Khanty-Mansiysk

[alekssumachev@mail.ru](mailto:alekssumachev@mail.ru)

## **Уголовно-правовое регулирование качества оказания услуг населению**

### **Criminal-legal regulation of quality of rendering services to the population**

***Аннотация:** В статье отмечается, что многообразие запросов и, соответственно, услуг, предоставляемых населению в настоящее время, неразрывно связано с увеличением числа травматизма либо заболеваний потребителей услуг. Констатируется, что уголовно-правовое регулирование качества услуг в сфере здравоохранения, образования, культуры, туризма, спорта, торговли, общественного питания, оказания бытовых или зрелищно-развлекательных услуг не только целесообразно, но и необходимо. Ставится и предлагается решение вопроса о том, какая сфера услуг в современном обществе «требует» специализации уголовно-правовых норм, ориентированных на поддержание (повышение) качества их оказания.*

***Ключевые слова:** услуги населению, качество услуг, уголовно-правовое регулирование, уголовно-правовая норма, специализация норм.*

***Annotation:** The article notes that the variety of requests and services provided to the population at the present time, is inextricably linked to the increase in the number of injuries or illnesses of consumers of services. It is stated that criminal and legal regulation of quality of services in health, education, culture, tourism, sports, trade, public catering, provision of domestic or entertainment services, not only appropriate, but necessary. It raises and proposes a solution to the question of what the scope of services in modern society "requires" specialization of criminal law, focused on maintaining (improving) the quality of their provision.*

***Keywords:** public services, quality of services, criminal legal regulation, criminal law, specialization standards.*

В Толковом словаре русского языка С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой под термином «услуга» понимается действие, приносящее пользу, помощь другому [1, с. 839]. В Юридической энциклопедии Л.В. Тихомировой и М.Ю. Тихомирова «услуга» определяется как предпринимательская деятельность гражданина или юридического лица, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, кроме деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений [2, с. 890].

В свою очередь, категория (термин) «качество» в обыденном значении определяется как совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающее ему определенность либо то или иное свойство, признак, определяющий достоинство чего-нибудь [1, с. 270]. В юридическом смысле «качество» определяется как совокупность полезных свойств объекта (вещи / продукции, товара / или работы), позволяющих удовлетворять определенные материальные или духовные потребности при обычных условиях его использования [2, с. 403].

Соответственно, под «качеством оказания услуг населению» следует понимать предпринимательскую деятельность гражданина или юридического лица, направленную на удовлетворение материальных или духовных потребностей других лиц (кроме деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений) в части использования ими полезных свойств объекта (вещи / продукции, товара / или работы) потребности. При этом характеристики объекта потребности могут быть заданы не только формально-определенными требованиями («эксплуатационные характеристики, функциональная пригодность, надежность (готовность, безотказность, ремонтпригодность), безопасность, окружающая среда, экономические требования»), но и морально-нравственными установками потребителя и его окружения («эстетические требования»).

В древнем мире оснащение жизненного процесса человека, его семьи и рода было практически делом каждого. В современном мире вопросы обеспечения жизнедеятельности в основном решают специализированные организации и учреждения здравоохранения, образования, культуры, туризма, спорта, торговли, общественного питания, оказания бытовых или зрелищно-развлекательных услуг и др. Вместе с тем, многообразие запросов и, соответственно, услуг, предоставляемых населению в настоящее время, неразрывно связано с увеличением числа травматизма либо заболеваний потребителей услуг.

Стоит заметить, что Уголовный кодекс Российской Федерации (далее - УК РФ) в достаточной мере ориентирован на защиту прав потребителей различных услуг. При этом уголовно-правовые нормы, регулирующие качество оказания услуг населению, условно можно разделить на две группы: общие и специальные.

К общим уголовно-правовым нормам, предусматривающим ответственность, в том числе и за некачественное оказание услуг населению, можно отнести следующие составы:

- причинение смерти по неосторожности вследствие ненадлежащего исполнения лицом своих профессиональных обязанностей (ч. 2 ст. 109 УК РФ);
- причинение тяжкого вреда здоровью по неосторожности, совершенное вследствие ненадлежащего исполнения лицом своих профессиональных обязанностей (ч. 2 ст. 118 УК РФ);
- оставление в опасности (ст. 125 УК РФ);
- производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции,

выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности (ст. 238 УК РФ);

- халатность (ст. 293 УК РФ).

К специальным уголовно-правовым нормам, предусматривающим ответственность за некачественное оказание услуг населению, следует отнести:

- заражение другого лица ВИЧ-инфекцией вследствие ненадлежащего исполнения лицом своих профессиональных обязанностей (ч. 4 ст. 122 УК РФ);

- злоупотребление полномочиями частными нотариусами и аудиторами (ст. 202 УК РФ);

- прекращение или ограничение подачи электрической энергии либо отключение от других источников жизнеобеспечения (ст. 215.1 УК РФ);

- склонение спортсмена к использованию субстанций и (или) методов, запрещенных для использования в спорте (ст. 230.1 УК РФ);

- использование в отношении спортсмена субстанций и (или) методов, запрещенных для использования в спорте (ст. 230.2 УК РФ);

- незаконное осуществление медицинской деятельности или фармацевтической деятельности (ст. 235 УК РФ);

- незаконное производство лекарственных средств и медицинских изделий (ст. 235.1 УК РФ);

- обращение фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок (ст. 238.1 УК РФ);

- нарушение правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного, воздушного, морского и внутреннего водного транспорта и метрополитена (ст. 263 УК РФ);

- недоброкачественный ремонт транспортных средств и выпуск их в эксплуатацию с техническими неисправностями (ст. 266 УК РФ).

Кроме того, специальные уголовно-правовые нормы, предусматривающие ответственность за некачественное оказание услуг населению, можно разделить по видам услуг:

- медицинские (фармацевтические) услуги (услуги в сфере здравоохранения) (ч. 4 ст. 122, 235, 235.1, 238.1 УК РФ);

- бытовые услуги по обеспечению жизнедеятельности (ст. 215.1 УК РФ);

- услуги в области спорта (ст. 230.1, 230.2 УК РФ);

- услуги в сфере эксплуатации транспорта (ст. 263, 266 УК РФ);

- финансово-юридические услуги (ст. 202 УК РФ).

Нет сомнений в том, что уголовно-правовое регулирование качества указанных видов услуг не только целесообразно, но и необходимо, дополнительным свидетельством чего как раз и является специализация отмеченных уголовно-правовых норм.

И в этой связи, резонным будет вопрос: какая сфера услуг в современном обществе «требует» специализации уголовно-правовых норм, ориентированных на поддержание (повышение) качества их оказания?

Так, можно поставить вопрос о целесообразности специализации уголовно-правовых норм, ориентированных на обеспечение качества услуг в

области организации общественного питания, образования, культуры, экстремальных развлечений и туризма.

В частности, вызывает озабоченность состояние дел в сфере общественного питания. Так, в начале января 2018 года Следственным Управлением УМВД России по г. Улан-Удэ возбуждено уголовное дело по признакам преступления, предусмотренного ч. 1 ст. 236 УК РФ «Нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее по неосторожности массовое заболевание или отравление людей». Основанием для возбуждения уголовного дела послужил факт отравления граждан после употребления пищи в одном из кафе города. Сообщение о данном инциденте поступило в дежурную часть МВД по Республике Бурятия вечером 12 января. На 17 января 2018 года 69 человек госпитализированы, в том числе 14 несовершеннолетних. В 17 случаях подтвержден диагноз сальмонеллез. Деятельность заведения была приостановлена [2]. И не случайно, именно для таких случаев законодатель закрепил норму, предусматривающую уголовную ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологических правил (ст. 236 УК РФ).

Общественно опасные проявления в сфере образования (включая дошкольное образование) могут быть связаны со злоупотреблением полномочиями либо халатным отношением к своим обязанностям преподавательского состава. В частности, это может выражаться в получении взятки за выставление положительных оценок, в уклонении от надзора за детьми во время их прогулок или игр и т.п. Однако, как представляется, данные случаи исключительно единичные и для их минимизации либо реакции на них вполне достаточно общих уголовно-правовых норм (ч. 2 ст. 109, ч. 2 ст. 118, ст. 125, 290, 293 УК РФ).

Общественно опасные проявления в сфере культуры, как представляется, могут быть связаны с деяниями, посягающими на общественную нравственность («Незаконное изготовление и оборот порнографических материалов или предметов» (ст. 242 УК РФ), «Изготовление и оборот материалов или предметов с порнографическими изображениями несовершеннолетних» (ст. 242.1 УК РФ), «Использование несовершеннолетнего в целях изготовления порнографических материалов или предметов» (ст. 242.2 УК РФ)) либо с деяниями, посягающими на основы конституционного строя и безопасность государства («Публичные призывы к осуществлению экстремистской деятельности» (ст. 280 УК РФ), «Возбуждение ненависти либо вражды, а равно унижение человеческого достоинства» (ст. 282 УК РФ)). Но здесь основными механизмами противодействия по-видимому, являются не уголовно-правовые, а организационно-распорядительные установки (вполне допускаем, что цензура).

Особого внимания с точки зрения уголовно-правового регулирования требует сфера экстремальных развлечений и туризма.

Так, М.Н. Малейна (ссылаясь на статью «Да еще за свои же доллары ...» опубликованную в газете «Известия» 17 ноября 1989 года) приводит весьма любопытный пример коммерческой деятельности американского предпринимателя, создавшего фирму, в число предлагаемых услуг которой

входит курс прохождения пыток. С участников берут письменное согласие на то, что их будут бить, мучить, обрабатывать слезоточивым газом, электрошоком и «всего» за 425 долларов. При этом очередь желающих была растянута на несколько месяцев [3, с. 80]. В современной России оказание зрелищно-развлекательных услуг также, порой, сопряжено с травматизмом. Так, в письме руководителя Следственного управления Следственного комитета России по Пермскому краю генерал-лейтенанта юстиции М.Н. Заббарова, адресованного Председателю Правительства Пермского края Г.П. Тушнолобову, отмечается, что в период 2015 года - первом полугодии 2016 года «в производстве следственных подразделений края находилось 3 уголовных дела по фактам оказания услуг, не отвечающих требованиям безопасности, в сфере организации отдыха и досуговых мероприятий. Помимо указанных уголовных дел в анализируемый период времени в возбуждении уголовного дела было отказано в трех случаях, все по фактам травмирования несовершеннолетних в результате посещения надувных аттракционов. Во всех случаях в результате проведения проверок было установлено, что травмы несовершеннолетние получили в результате собственных неосторожных действий, произошедшее квалифицировалось как несчастные случаи. Дети, при посещении аттракционов вели себя активно: прыгали, бегали, скатывались по наклонной поверхности (в соответствии с целями оказываемой развлекательной услуги). Опрошенные по указанным обстоятельствам родители пострадавших детей поясняли, что перед посещением аттракциона правила поведения детям не разъяснялись, за исключением необходимости снять обувь и скатываться с горки по очереди, когда внизу горки отсутствуют другие дети» [4].

Определенную озабоченность настоящее время вызывает травматизм при организации квестов. Так, по данным «7я.ру», перенасыщение рынка квестов в Москве приводит к падению качества и росту числа случаев несоблюдения организаторами техники безопасности: например, в начале 2017 г. актёр одного из московских квестов чуть не отрубил голову игроку; летом этого же года 12-летняя девочка сорвалась с 1,5-метровой высоты на металлический штырь; в конце октября 2017 года в Москве компания игроков в квест в самый разгар игры провалилась под пол. И видимо не случайно 01 ноября 2017 г. в 13:00 в пресс-центре информационного агентства «Национальная Служба Новостей» состоялась пресс-конференция на тему: «Опасные квесты. Игра ценою в жизнь», участниками которой были: депутат Московской Городской думы, член комиссии по безопасности Антон Палеев; председатель Совета по общественной безопасности Общероссийской организации «Офицеры России» Антон Цветков; сооснователь первой в России сети квестов в реальности «Клаустрофобия» Сергей Кузнецов; вице-президент Национальной Ассоциации Участников Квестиндустрии Марина Нестеренко; пострадавшая от халатности организаторов квеста, певица и модельер Вероника Веро [5].

Вызывает озабоченность ситуация с травматизмом и в сфере туризма, включая так называемый «выездной туризм». В частности, по данным некоторых интернет-порталов в 2009 году за пределы России в качестве туристов выезжало 9 млн. 555 тыс. человек [6], в 2010 году - 12 млн. 605 тыс., в

2011 году - 14 млн. 495 тыс. [7]. Однако, согласно выборочной статистической информации, рассчитанной в соответствии с Официальной статистической методологией оценки числа въездных и выездных туристских поездок, уже в 2015 году число выездных туристских поездок составило 34 млн. 390 тыс. (в 2016 году туристический поток несколько сократился и составил 31 млн. 658 тыс. поездок) [8]; по трем кварталам 2017 года прирост выездного турпотока составил более 20%, при этом за данный период времени россияне совершили около 31 млн. поездок за рубеж [9]. Вместе с тем, отдых российских граждан за границей нередко сопряжен с различного рода происшествиями и связан, порой, не только с причинением вреда здоровью, но смертью туриста. Так, по сведениям РИАНовости, лишь за период 2011-2012 гг. за пределами страны погибли 33 российских туриста [10]; за период 2014-2015 гг. за рубежом погибло 40 российских туристов [11]. Случаи же отравлений, а равно когда российские туристы становятся жертвами преступных посягательств, практически не подсчитываются.

Здесь мы проиллюстрировали лишь отдельные негативные примеры оказания услуг населению в области экстремальных развлечений и туризма, свидетельствующие о целесообразности и даже необходимости более детального регулирования их оказания. И нет сомнений в том, что одним из действенных механизмов правового регулирования качества оказания такого рода услуг населению является уголовно-правовой механизм.

Здесь, однако, следует констатировать, что сфера экстремальных развлечений и туризма чрезвычайно разнообразна и, соответственно, потребует для своего уголовно-правового регулирования «чрезмерно-излишней» специализации уголовно-правовых норм. Вполне допускаем, что этот вывод спорный, а такого рода специализация для кого-то может представляться и необходимой. Тем не менее, считаем, что для случаев уголовно-правовой оценки травматизма в сфере экстремальных развлечений и туризма вполне достаточно общей уголовно-правовой нормы, устанавливающей ответственность за оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности (ст. 238 УК РФ).

Кроме того, в рамках нашего исследования, но уже применительно к сфере выездного туризма, следует акцентировать внимание еще на одном моменте. Дело в том, что реакция правоохранительных органов стран, принимающих российских туристов, не всегда адекватная. Поскольку факты причинения вреда здоровью или даже гибели туриста имеют большой общественный резонанс, правоохранительные органы принимающих туристов стран пытаются представить такого рода факты в лучшем случае, в качестве несчастного случая, в худшем - как вину самого туриста (последнее, конечно, является достаточно распространенным явлением).

Выход из этой ситуации усматривается в следующем. Целесообразно (допускаю даже, что в целях общего предупреждения) решать вопросы о привлечении иностранных граждан, виновных в оказании услуг, не отвечающих требованиям безопасности, в сфере выездного туризма к уголовной ответственности по российскому уголовному законодательству.

Более того, для этого имеются даже законодательные предпосылки. Так, Федеральным Законом РФ от 27 июля 2006 г. № 153-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О ратификации Конвенции Совета Европы о предупреждении терроризма» и Федерального закона «О противодействии терроризму» [12] внесены изменения в ч. 3 ст. 12 УК РФ, в которой слова «против интересов Российской Федерации, и в случаях...» заменены словами «против интересов Российской Федерации либо гражданина Российской Федерации или постоянно проживающего в Российской Федерации лица без гражданства, а также в случаях...», а слова «если они не были...» заменены словами «если иностранные граждане и лица без гражданства, не проживающие постоянно в Российской Федерации, не были...».

Указанные изменения, на мой взгляд, являются достаточно важными, хотя их фактическая реализация представляется очень и очень сомнительной.

Ранее, в соответствии с так называемым реальным принципом действия уголовного закона в пространстве и по кругу лиц, иностранный гражданин или лицо без гражданства, постоянно не проживающее на территории РФ, и совершившее преступление за пределами России, могло нести ответственность по законодательству РФ, если это деяние посягало исключительно на государственные интересы России. В настоящее время, как видно, перечень объектов посягательства в аналогичных ситуациях расширен: интересы гражданина Российской Федерации или интересы постоянно проживающего в России лица без гражданства. Следовательно, если российскому туристу за рубежом будут оказаны услуги, не отвечающие требованиям безопасности, преступление будет считаться направленным против интересов гражданина Российской Федерации. При этом виновные в оказании услуг, не отвечающих требованиям безопасности, лица (сотрудники зарубежных туристических фирм, служащие отеля, водители туристических автобусов и др.) могут (а с точки зрения закона - должны) нести ответственность по УК РФ (если они не были осуждены по законодательству «своего» государства).

На первый взгляд, реализацию указанного положения в настоящее время трудно представить. Однако в условиях активизации «выездного туризма» для эффективной защиты российских граждан за рубежом необходим соответствующий международно-правовой механизм (заключение дву- и многосторонних договоров об оказании помощи по гражданским, семейным и уголовным делам). В противном случае нововведения в ст. 12 УК РФ останутся простой декларацией и не более того, а российский турист за границей будет защищен не в полной мере.

#### ***Литература:***

1. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений Российская академия наук. Институт русского языка им. В.В. Виноградова. 4-е изд., дополненное. М.: «А ТЕМП», 2004. 944 с.

2. Тихомирова Л.В., Тихомиров М.Ю. Юридическая энциклопедия. Издание 5-е, дополненное и переработанное / Под ред. М.Ю. Тихомирова. М., 2005. 972 с.

3. Министерство внутренних дел Российской Федерации. Официальный сайт [Электронный ресурс] / URL.: <https://мвд.рф/news/item/12022918> (дата обращения: 17.01.2018)

4. Малеина Н.М. Личные неимущественные права граждан: понятие, осуществление, защита. 2-е изд., испр. и доп. М.: МЗ Пресс, 2001. 244 с.

5. Текст письма [Электронный ресурс] / URL.: [http://barda-rayon.ru/upload/versions/23608/105962/Pismo\\_CUPK\\_po\\_travmatizmu.pdf](http://barda-rayon.ru/upload/versions/23608/105962/Pismo_CUPK_po_travmatizmu.pdf) (дата обращения: 17.01.2018)

6. 7я.ру [Электронный ресурс] / URL.: <http://conf.7ya.ru/fulltext-thread.aspx?cnf=Cinema&trd=15635> (дата обращения: 22.01.2018)

7. Справочник по туризму [Электронный ресурс] / URL.: [http://tourest.ru/publ/statistika\\_turizma\\_v\\_rossii\\_2009](http://tourest.ru/publ/statistika_turizma_v_rossii_2009) (дата обращения: 07.01.2018)

8. Справочник по туризму [Электронный ресурс] / URL.: [http://tourest.ru/publ/statistika\\_turizma\\_2011](http://tourest.ru/publ/statistika_turizma_2011) (дата обращения: 07.01.2018)

9. Федеральное агентство по туризму. Министерство культуры Российской Федерации [Электронный ресурс] / URL.: <https://www.russiatourism.ru/content/8/section/82/detail/4508/> (дата обращения: 07.01.2018)

10. Итоги 2017: Каким стал год для туристской отрасли // Интерфакс [Электронный ресурс] / URL.: <http://www.interfax.ru/russia/594030> (дата обращения: 07.01.2018)

11. РИАНовости [Электронный ресурс] / URL.: <http://www.ria.ru/spravka/20121021/905081937.html> (дата обращения: 07.01.2018)

12. РИАНовости [Электронный ресурс] / URL.: <https://ria.ru/spravka/20150629/1102638230.html> (дата обращения: 07.01.2018)

13. Российская газета. 2006. 29 июля.

#### **Literature:**

1. Ozhegov S. I., Shvedova N. Yu. Explanatory dictionary of Russian language: 80 000 words and phraseological expressions / Russian Academy of Sciences. Institute of Russian language. V. V. Vinogradova. 4th ed., supplemented. М.: "а РАСЕ", 2004. 944 p.

2. Tikhomirova L. V., Tikhomirov M. Yu. Legal encyclopedia. Edition 5th revised and supplemented, ed. by M. Yu. M., 2005. 972 p.

3. Ministry of internal Affairs of the Russian Federation. Official site [Electronic resource] / URL.: <https://мвд.рф/news/item/12022918> (accessed: 17.01.2018)

4. Maleina N. Mmm. Personal non-property rights of citizens: concept, implementation, protection. 2nd ed., Spanish. and additional М.: MZ Press, 2001. 244 p.

5. *The text of the letter* [Electronic resource] / URL.: [http://barda-rayon.ru/upload/versions/23608/105962/Pismo\\_CUPK\\_po\\_travmatizmu.pdf](http://barda-rayon.ru/upload/versions/23608/105962/Pismo_CUPK_po_travmatizmu.pdf) (accessed: 17.01.2018)
6. *7ya.ru* [Electronic resource] / URL.: <http://conf.7ya.ru/fulltext-thread.aspx?cnf=Cinema&trd=15635> (accessed: 22.01.2018)
7. *Tourist guide* [Electronic resource] / URL.: [http://tourest.ru/publ/statistika\\_turizma\\_v\\_rossii\\_2009](http://tourest.ru/publ/statistika_turizma_v_rossii_2009) (accessed: 17.01.2018)
8. *Tourist guide* [Electronic resource] / URL.: [http://tourest.ru/publ/statistika\\_turizma\\_2011](http://tourest.ru/publ/statistika_turizma_2011) (accessed: 07.01.2018)
9. *Federal Agency for tourism. Ministry of culture of the Russian Federation* [Electronic resource] / URL.: <https://www.russiatourism.ru/content/8/section/82/detail/4508/> (accessed: 07.01.2018)
10. *Results 2017: what was the year for the tourism industry* // Interfax [Electronic resource] / URL.: <http://www.interfax.ru/russia/594030> (accessed: 07.01.2018)
11. *RIANovosti* [Electronic resource] / URL.: <http://www.ria.ru/spravka/20121021/905081937.html> (accessed: 07.01.2018)
12. *RIANovosti* [Electronic resource] / URL.: <https://ria.ru/spravka/20150629/1102638230.html> (accessed: 07.01.2018)
13. *Russian newspaper. 2006. July 29.*