

*Матвеева Ирина Владимировна, старший преподаватель кафедры
гражданского права, Удмуртский государственный университет*

ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Аннотация: В статье рассмотрены особенности правового регулирования оказания психологических услуг. Учитывая рассматриваемые особенности оказания психологических услуг, рассмотрены основные механизмы защиты прав клиента и сделан вывод о необходимости принятия специального федерального закона о психологических услугах и создания системы саморегулирования рынка оказания психологических услуг для повышения качества психологического консультирования.

Ключевые слова: психологическое консультирование, психологические услуги, правовое регулирование психологических услуг, защита прав потребителей.

Annotation: The main mechanisms for the provision of psychological services to the client are considered and a conclusion is made about the need to adopt a special federal law on psychological services and create a self-regulation system for the provision of psychological services to improve the quality of psychological counseling

Keywords: psychological counseling, psychological services, legal regulation of psychological services, consumer protection.

Законодательство большинства стран мира содержит специальные нормы, призванные защищать права и законные интересы потребителей. Это является следствием того, что потребитель, по своей природе, является более слабой

стороной в данных отношениях, так как, с одной стороны, не является экспертом в области предоставления услуг, а с другой – часто имеет ограниченные реальные возможности по защите своих прав.

Следует отметить, что предметом потребительских отношений являются не только товары, но и услуги. Как справедливо отмечает Н.А. Внуков, научный анализ имеющихся концепций и взглядов показал, что изначально нет единства взглядов на базовое понятие «услуга», которое в российском законодательстве имеет довольно размытые границы, а учеными и практиками толкуется по-разному и обладает множеством смысловых оттенков [1].

Как отмечает К.Ю. Радийчук, оказание услуги в той или иной мере направлено на достижение отложительного результата, просто риск его не достижения у исполнителя отсутствует. При оценке оказания услуг учитываются именно «приложенные исполнителем силы» [2].

Следует отметить, что нормативное определение понятия услуги отсутствует, что, по нашему мнению, следует отнести к определенным недостаткам правового регулирования. В данном случае следует обратиться к судебной трактовке понятия услуги. Так, в соответствии с п.п «г» п.3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора [3].

Очевидно, данное определение касается исключительно сферы потребительских услуг, однако это определение позволяет определить такие важные характеристики услуг, как комплекс действий, осуществляемый в интересах лица, которому предоставляется услуга. Таким образом, следует констатировать принципиальное отличие услуги от товара: отсутствие объекта гражданских прав в результате осуществляемых услуг, а также то

обстоятельство, что такая услуга направлена на достижение отложительного результата.

Услуги также необходимо отличать от работ. Как отмечает А.А. Воронова, некоторые ученые считают невозможным разграничение понятия «работы» и «услуги», в то время как иные определяют разницу между данными понятиями в том, что при договоре оказания услуг отсутствует овеществленная форма результата услуг, а предоставление услуг неотделимо от деятельности лица, предоставляющего услуги [4].

Отсутствие результата услуг в овеществленной форме, а также то обстоятельство, что услуга потребляется в момент ее оказания, создает объективные сложности при определении качества оказанных услуг. Очевидно, что предоставление услуги направлено на достижение желаемого для заказчика результата, однако такой результат по объективным причинам часто не может быть достигнут и это, само по себе, не может свидетельствовать о некачественном предоставлении услуги. Так, очевидно, что обвинительный приговор не может свидетельствовать о некачественном предоставлении услуг адвоката, а смерть пациента – о некачественном предоставлении услуг медиком.

Проблемы с определением качества услуг особенно актуальны в контексте определения качества психологических услуг. Следует отметить, что российское правовое регулирование называет психологические услуги в перечне социальных услуг, установленных в ст. 20 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [5]. Тем не менее, нормативное понятие психологических услуг до сих пор не дано, исходя из чего для определения такого понятия следует пользоваться научно-догматическим определением таких услуг.

К психологическим услугам, в широком смысле этого слова, чаще всего относят такие услуги, как:

1. психодиагностика,

2. психологическая помощь в трудных ситуациях (немедицинская психотерапия),
3. психологическая профилактика,
4. психологическая реабилитация,
5. психологическое консультирование,
6. психологическое просвещение,
7. проведение психологических тренингов,
8. развивающая и психокоррекционная работа,
9. соединение психологии с развлечениями, организацией отдыха и знакомств.

В то же время, вне всяких сомнений, основной формой таких услуг является психологическое консультирование. Как отмечает Е.А. Рогожина, психологическим консультированием можно назвать процесс оказания профессиональной практической и информационной помощи людям, нуждающимся в ней, проводимых в индивидуальной и групповой форме [6].

Таким образом, психологическое консультирование - это психологическая помощь, в виде разговора с психологом, который должен помочь человеку в решении его проблем и налаживании взаимоотношений с окружающими.

Цель психологического консультирования состоит в оказании помощи клиенту в решении его проблем. Психологическое консультирование призвано помочь клиенту осознать и изменить малоэффективные модели поведения, что, в свою очередь, позволит достичь поставленных целей, жить в гармонии с собой и окружающим миром.

Индивидуальное психологическое консультирование заключается в индивидуальной работе с психологическими трудностями клиента. В рамках консультирования допускается разъяснение клиенту его психологических трудностей, повышение его компетентности в жизненных вопросах, в вопросах личностного функционирования [7].

Особенности оказания психологических услуг связаны, непосредственно, с характером таких услуг. Психологическое консультирование, по своей сути, представляет собой беседу между психологом и клиентом, в рамках которого, клиент обращается к психологу с проблемой, а психолог предлагает разные варианты решения этой проблемы.

Следует отметить, что, равно как и любая другая профессия, психология, равно как и любая наука, имеет свои стандарты качества оказания психологической помощи. В то же время, следует констатировать, что в силу огромного количества различных методик, единые профессиональные стандарты не выработаны не только на нормативном, но и на профессиональном уровне. Кроме того, клиент, в силу целого ряда объективных и субъективных факторов практически лишен возможности самостоятельно оценить качество предоставляемых ему услуг.

Качество предоставляемой услуги клиент оценивает по своему субъективному восприятию. Исходя из вышеизложенного, положительный эмоциональный настрой после психологического консультирования воспринимается как высокое качество предоставляемой услуги, а отрицательный, чаще всего, как низкое качество. Вместе с тем, необходимо понимать, что, как мы уже определили ранее, целью психолога является не временное создание хорошего настроения, а устранение неблагоприятных моделей поведения клиента, что далеко не всегда может быть связано с благоприятным эмоциональным фоном.

При этом не следует забывать, что психолог не может проверить слова своего клиента, действительно ли клиент испытал серьезные негативные эмоции или же он действует недобросовестно, желая вернуть деньги.

Также следует отметить, что договор психологического консультирования, по своей природе, является потребительским договором. Следовательно, на него распространяются все гарантии защиты прав потребителей, установленный Законом РФ «О защите прав потребителей», в т.ч. условия о:

- право потребителя требовать предоставления информации о самом психологе и особенностях предоставляемых им услуг (ст. 8).

- право потребителя получить услугу в установленный законодателем срок (ст. 28).

- право потребителя потребовать повторно предоставить ему услуги психологического консультирования в том случае, если такие услуги были предоставлены некачественно (ст. 29) [8]. При этом следует отметить, что потребитель, в данном случае, не может требовать устранить недостатки услуги (ч. 1 ст. 29 вышеуказанного Закона), так как услуга фактически потребляется в момент оказания и новая психологическая консультация далеко не всегда в полном объеме может купировать результаты (в том числе и неудачные) предыдущей психологической консультации.

Как отмечает Н.В. Козлова, регламентация деятельности по оказанию психологической (психотерапевтической) помощи также осуществляется актами, принятыми профессиональным сообществом психологов (психотерапевтов) в рамках саморегулирования их деятельности. В частности, одним из таких актов является Этический кодекс психолога, принятый V съездом Российского психологического общества 14 февраля 2012 г.

Исходя из вышеизложенного, критериями качества предоставляемых психологических услуг являются:

1. Соблюдение общих требований к качеству услуг, установленных Федеральным законодательством.
2. Соблюдение этических стандартов при оказании психологических услуг.
3. Использование одной из многочисленных методологий оказания психологической помощи (по выбору психолога) с целью достижения положительного результата.

При наличии в договоре ссылки на акты такого рода их положения приобретают силу условий договора. Следовательно, клиент (пациент) вправе

требовать от психолога (психотерапевта) соблюдения положений названных актов.

Таким образом, для эффективной защиты прав клиента, учитывая отсутствие на данный момент нормативного регулирования, необходимо:

1. Составить договор о психологическом консультировании в письменной форме.

2. Получить документальное подтверждение оплаты предоставленных психологических услуг (чек или иной платежный документ).

3. Установить в договоре критерии качества оказания психологических услуг. Такие критерии могут быть установлены как непосредственно в договоре об оказании психологических услуг, так и быть выражены в форме ссылки на любой акт, вне зависимости от его юридической силы, устанавливающей критерии качества оказания таких услуг. В этом случае, данный акт будет считаться приложением к указанному договору, а его положения (например, положения Этического кодекса психолога, принятого V съездом Российского психологического общества 14 февраля 2012 г.) будут иметь обязательную юридическую силу в рамках указанного договора. Учитывая отсутствие единых стандартов оказания профессиональной помощи, в договоре уместно обозначить направление в рамках психологии, в рамках которого осуществляет свои услуги психолог (гештальт-терапия, телесная терапия, когнитивно-поведенческая терапия и т.д.).

4. Установить в договоре свои ожидания от консультирования. Недобросовестные специалисты часто, на словах, обещают достижения фантастических, нереалистичных результатов, что приводит к дальнейшей неудовлетворенности клиента.

При этом, следует согласиться с мнением Н.В. Козловой о том, что объем и содержание психологической (психотерапевтической) помощи не могут быть определены заранее. Будучи профессионалом, психолог (психотерапевт) самостоятельно выделяет круг проблем, в решении которых, по его мнению, нуждается клиент (пациент). Иными словами, при заключении договора

невозможно исчерпывающим образом сформулировать задание исполнителю [9]. Таким образом, психолог самостоятельно выбирает как объем психологической помощи, так и методологию осуществления психологического консультирования.

Следовательно, несмотря на неизбежную субъективность в восприятии качества психологических услуг пациентов, нельзя согласиться с мнением, что само это качество услуг является субъективным и неопределяемым параметром. Очевидно, что грубые нарушения этических правил и профессиональных стандартов оказания психологических услуг, такие как нарушение конфиденциальности, формирование у клиента заведомо завышенных ожиданий от проведения консультирования и т.д. должно влечь за собой определенную правовую ответственность.

Вышеизложенные субъективные и объективные сложности приводят к крайне небольшому количеству судебных дел, связанных с оказанием психологической помощи. На сегодняшний день суды реагируют лишь на наиболее грубые, формальные нарушения в данной сфере. Так, например, Решением Динского районного суда Краснодарского Края от 03.06.2019 г. было отказано в возмещении затрат на услуги психолога, на том основании, что договор о психологической помощи был заключен с индивидуальным предпринимателем, основной деятельностью которого является деятельности в сфере права. Таким образом, по мнению суда, в подтверждение понесенных расходов на психологическую помощь представлены акты об оказании услуг и договоры на оказание услуг, заключенные с лицом, не оказывающим психологическую помощь, а в удовлетворении иска – отказано [10].

Очевидно, что улучшение защиты прав клиентов возможно после принятия специального профильного закона о психологической помощи, который определит права и обязанности сторон, а также механизмы контроля за качеством психологических услуг. Исходя из вышеизложенного, следует согласиться с мнением А.К. Голиченкова относительно необходимости принятия закона о психологической помощи [11].

Специфичность сферы психологической помощи и рассмотренные нами сложности в самозащите прав клиентов в этой сфере требуют создания системы контроля за качеством оказания такой помощи. Очевидно, что наиболее приемлемой формой для данного вида потребительских услуг представляется саморегулирование. Саморегулирование является признанным методом повышения качества услуг, созданием барьеров, которые, с помощью лицензирования или иных механизмов аккредитации, позволят отсеять непрофессиональное предоставление услуг [12].

Очевидно, что сфера оказания психологических услуг более не может развиваться в условиях хаоса и отсутствия какого-либо контроля. Это приводит к снижению качества оказания этих услуг и, соответственно, снижения уровня доверия со стороны клиентов, что негативно влияет на всю отрасль. Исходя из вышеизложенного, учитывая необходимость дальнейшего как количественного, так и качественного развития этой отрасли, законодателю следует рассмотреть вопрос о включении механизмов саморегулирования и лицензирования психологической деятельности при принятии закона о психологической помощи.

Библиографический список:

1. Внуков Николай Александрович Отдельные виды потребительского договора возмездного оказания услуг: правовые и экономические проблемы // Пробелы в российском законодательстве. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otdelnye-vidy-potrebitelskogo-dogovora-vozmeznogo-okazaniya-uslug-pravovye-i-ekonomicheskie-problemy> (дата обращения: 09.09.2020).

2. Радийчук Константин Юльевич ПОНЯТИЕ УСЛУГИ КАК ОБЪЕКТА ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ. КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ // StudNet. 2020. №10. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-uslugi-kak-obekta-grazhdanskih-prav-klassifikatsiya-uslug> (дата обращения: 09.09.2020).

3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" [Электронный ресурс] режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/.

4. Воронова Анна Александровна Отличие договора подряда от смежных договоров // Вестник СГЮА. 2015. №1 (102). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otlichie-dogovora-podryada-ot-smezhnyh-dogovorov> (дата обращения: 09.09.2020).

5. Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/.

6. Рогожина Евгения Александровна, Кобазова Юлия Владимировна Психологическое консультирование: генезис понятия, особенности // Научный журнал. 2018. №10 (33). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskoe-konsultirovanie-genezis-ponyatiya-osobennosti> (дата обращения: 09.09.2020).

7. Манина В.А. Психологическое консультирование в преодолении психологических барьеров // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. 2016. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskoe-konsultirovanie-v-preodolenii-psihologicheskikh-barierov> (дата обращения: 13.09.2020).

8. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс] режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/.

9. Козлова Наталия Владимировна, Филиппова Софья Юрьевна Договор об оказании психологической и психотерапевтической помощи: правовые аспекты // Национальный психологический журнал. 2013. №1 (9). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dogovor-ob-okazanii-psihologicheskoy-i-psihoterapevticheskoy-pomoschi-pravovye-aspekty> (дата обращения: 13.09.2020).

10. Решение Динского районного суда Краснодарского края от 3 июня 2019 г. по делу № 2-1609/2019 [Электронный ресурс] режим доступа: [//sudact.ru/regular/doc/b1gIEpLYyA59/](https://sudact.ru/regular/doc/b1gIEpLYyA59/).

11. Голиченков Александр Константинович, Вайпан Виктор Алексеевич, Давидян Гаяне Михайловна О необходимости принятия федерального закона о психологической помощи // Национальный психологический журнал. 2018. №1 (29). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-neobhodimosti-prinyatiya-federalnogo-zakona-o-psihologicheskoy-pomoschi> (дата обращения: 09.09.2020).

12. Золоева Татьяна Александровна Механизм саморегулирования в сфере потребительских услуг // Российское предпринимательство. 2010. №9-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mehanizm-samoregulirovaniya-v-sfere-potrebitelskih-uslug> (дата обращения: 09.09.2020).