

# Глава 1

## Обслуживание вне очереди

Никто не любит стоять в очередях. Но в некоторых случаях для того, чтобы обойти очередь, достаточно лишь заплатить. Давно известно, что в модных ресторанах щедрые чаевые метрдотелю позволяют сократить время ожидания свободного столика оживленным вечером. В данном случае чаевые представляют собой аналог взятки и передаются конфиденциально. Вы не найдете в витрине заведения никаких рекламных объявлений о том, что любой, заплативший пятьдесят долларов, незамедлительно получает место за столиком. Однако в последние годы практика платного «перепрыгивания через головы» стоящих в очереди людей вышла из тени и стала привычным явлением нашей жизни.

### Ускоренный режим

Длинные очереди у контрольно-пропускных стоек в аэропортах способны превратить авиаперелет в настоящую проверку нервной системы на прочность. Не каждый способен выдержать это медленное движение в живом серпантине. Те, кто покупают билеты в салон первого или бизнес-класса, могут воспользоваться отдельными проходами, позволяющими обойти очередь, состоящую из обычных пассажиров. Авиакомпания British Airways называет это «ускоренным режимом» — сервис, позволяющий владельцам более дорогих билетов проходить паспортный и иммиграционный контроль, минуя общую очередь<sup>1</sup>.

Однако большинство людей не могут позволить себе летать первым классом. Поэтому авиакомпании стали предлагать и обычным

пассажирам возможность приобрести привилегии «ускоренного режима» в качестве отдельной услуги. За дополнительные 39 долл. United Airlines позволит вам зарегистрироваться вне очереди при посадке на рейс из Денвера в Бостон и избежать ожидания в очереди у контрольных стоек. В британском аэропорту Лутон пассажирам предлагается еще более простая по своему исполнению услуга: вы можете выстаивать длинную очередь или, заплатив 3 фунта (около 5 долл.), пройти процедуру досмотра без томительного ожидания<sup>2</sup>.

Критики этой системы настаивают на том, что быстрое прохождение процедуры проверки в аэропортах не должно быть предметом продажи. Они утверждают, что в данном случае речь идет об обеспечении безопасности, а не о более комфортных условиях полета в виде дополнительного пространства для ног или привилегии подняться на борт раньше других. Неудобства, связанные с предотвращением террористических угроз, должны быть разделены между всеми пассажирами поровну. Авиакомпании отвечают на это, что все пассажиры подвергаются одинаковой процедуре проверки, а платная услуга предусматривает лишь сокращение времени ожидания в очереди. Каждый пассажир проходит через одно и то же сканирующее устройство, уверяют они, и сокращение времени ожидания в очереди к пункту пропуска — это всего лишь дополнительное удобство, подлежащее свободной продаже<sup>3</sup>.

Парки развлечений также начали продажу права воспользоваться предлагаемыми ими услугами без очереди. Традиционно на самые популярные аттракционы посетители могли попасть, лишь выстояв многочасовую очередь. Теперь же Universal Studios Hollywood и другие тематические парки предлагают способ избежать ожидания: заплатив примерно в два раза больше обычной стоимости билета, вы получаете пропуск к самому началу очереди. Ускоренный доступ к получению острых ощущений на аттракционе «Месть мумии», возможно, менее аморален, чем привилегированный доступ к пункту досмотра в аэропорту, однако некоторые из тех, кому пришлось столкнуться с нововведением на практике, рассматривают политику владельцев парков как покушение на одну из полезных гражданских привычек: «Прошли те времена, когда очередь в тематическом парке являла собой великий

уравнитель гражданских прав, когда любая отдыхающая семья демократично ожидала своей очереди», — написал один из комментаторов<sup>4</sup>.

Интересно, что парки развлечений часто стараются скрыть продажи ими особых привилегий. Чтобы не обижать рядовых посетителей, в некоторых парках платный проход осуществляется через задние двери и отдельные входы, в других случаях VIP-гостям обеспечивается сопровождение к началу очереди. Это говорит о том, что для прохода вне очереди — даже в парке развлечений — требуется «буксир», идущий против общепринятого представления, согласно которому справедливость означает соблюдение очередности. Тем не менее на сайте парка Universal вы можете приобрести за 149 долл. билет, который дает своему владельцу открыто рекламируемое право «проходить БЕЗ ОЧЕРЕДИ на все аттракционы и шоу!»<sup>5</sup>.

Если вас не привлекают аттракционы в парках развлечений, вы можете выбрать для познавательного отдыха традиционно посещаемые туристами достопримечательности, такие как, например, Эмпайр-стейт-билдинг\*. За 22 долл. (для детей — 16 долл.) вы можете подняться на лифте на восемьдесят шестой этаж и насладиться захватывающим видом Нью-Йорка с высоты птичьего полета. Но поскольку данный объект в течение года посещают несколько миллионов человек, ждать лифта иногда приходится по нескольку часов. В результате администрация Эмпайр-стейт-билдинг пришла к тому, что стала предлагать желающим более быстрый путь к лифту, естественно, за дополнительную плату. Заплатив 45 долл. с человека, вы можете получить так называемый «экспресс-пропуск», позволяющий обойти очередь как к пункту проверки безопасности, так и непосредственно к лифту. Конечно, 180 долл. на семью из четырех человек могут показаться слишком высокой платой за быстрый подъем на обзорную площадку. Но, как указано на сайте, продающем «экспресс-пропуска», это обеспечивает вам «фантастическую возможность потратить время своего пребывания в Нью-Йорке — и в Эмпайр-стейт-билдинг — с максимальной пользой, получив быстрый доступ к зачаровывающей панораме города»<sup>6</sup>.

---

\* Самое высокое здание в Нью-Йорке и третье по высоте в США. Благодаря наличию смотровой площадки небоскреб стал одной из самых популярных достопримечательностей города. Прим. перев.

## Выделенные полосы для «лексусов»

Тенденция к ускоренному продвижению наблюдается и на автострадах по всей территории Соединенных Штатов. Все чаще наличие в автомобиле пассажиров позволяет водителям избежать плотного общего потока и двигаться значительно быстрее по выделенным экспресс-полосам. Такие полосы появились в 1980-е годы, когда многие штаты в надежде сократить дорожные пробки и интенсивность загрязнения атмосферы выхлопными газами стали отводить одну из полос автострады исключительно для автовладельцев, едущих с пассажирами. Если такой полосой пользовались водители-одиночки, они наказывались высокими штрафами. Говорят, что некоторые водители пытались обмануть дорожную полицию, усаживая на пассажирское сиденье надувные куклы. В одном из эпизодов телевизионной комедии «Умерь свой пыл» Ларри Дэвид демонстрирует гениальный способ получения доступа к выделенной полосе: столкнувшись с интенсивным движением по дороге на матч с участием его любимой бейсбольной команды «Лос-Анжелес Доджерс», он подсаживает в свою машину проститутку, но не для того, чтобы заняться с ней сексом, а чтобы быстрее попасть на стадион. И, конечно же, благодаря возможности двигаться по свободной полосе он успевает на стадион как раз к моменту первой подачи<sup>7</sup>.

Сегодня, чтобы воспользоваться выделенными полосами, автовладельцам не надо проявлять подобную изобретательность. Заплатив 10 долл. в час пик, водители-одиночки получают право передвигаться по экспресс-полосе в Сан-Диего, Миннеаполисе, Хьюстоне, Денвере, Майами, Сиэтле и Сан-Франциско. Размер платы обычно варьируется в зависимости от интенсивности трафика — при более интенсивном движении плата за проезд по выделенной полосе увеличивается. (В большинстве мест автомобили с двумя или более пассажирами все еще могут пользоваться выделенными полосами бесплатно.) На шоссе Риверсайд-фрирай, что к востоку от Лос-Анджелеса, скорость потока по бесплатным полосам в час пик не превышает 15–20 миль в час, в то время как платежеспособные автомобилисты могут мчаться по выделенной полосе как почтовый экспресс, со скоростью 60–65 миль/ч<sup>8</sup>.

Некоторые люди возражают против идеи платного прохода без очереди. Они утверждают, что повсеместное распространение «уско-

ренного режима» добавляет привилегии богатым и отправляет в конец очереди малоимущих. Противники платных выделенных полос на автотрассах называют их «полосами для «лексусов» и говорят, что их наличие выглядит несправедливо по отношению к водителям, обладающим скромными средствами. Их оппоненты с этим не согласны. Они утверждают, что в плате за более быстрое обслуживание нет ничего плохого. Взимает же почтовая служба Federal Express дополнительный сбор за доставку отправлений в течение одного дня. Дополнительные деньги за быстрое обслуживание берут и химчистки. Но при этом никто не жалуется на несправедливость из-за того, что FedEx или химчистка доставляют чью-то посылку или отстирают чью-то рубашку раньше других.

С экономической точки зрения длинные очереди за товарами и услугами расточительны, неэффективны по своей сути и являются признаком того, что системе ценообразования в данном случае не удалось выровнять спрос и предложение. Соответственно, предоставление возможности заплатить за быстрое обслуживание в аэропортах, парках развлечений и на автострадах способствует повышению экономической эффективности и позволяет людям устанавливать цену своего собственного времени.

## Бизнес на очередях

Даже в тех случаях, когда вы не можете купить проход вне очереди, часто имеется возможность нанять кого-то, кто готов постоять в очереди вместо вас. Каждое лето нью-йоркский Публичный театр показывает в Центральном парке бесплатные спектакли по пьесам Шекспира. Входные билеты на вечерние спектакли доступны с 13.00, но очередь за ними выстраивается на несколько часов раньше. В 2010 году, когда Аль Пачино выступал в роли Шейлока в «Венецианском купце», желающих попасть на представление оказалось особенно много.

Многим жителям Нью-Йорка не терпелось увидеть его игру, но у них не было времени стоять в очереди. Газета New York Daily News сообщала, что эта проблема породила кустарный бизнес — нашлись люди, которые предлагали постоять в очереди за тех, кто был готов заплатить за оказанную услугу. «Профессиональные очередники» рекламировали свои

услуги на Craigslist и других веб-сайтах. Свое ожидание в очереди вместо занятых клиентов они оценивали вплоть до 125 долл., и это за билет на бесплатное представление<sup>9</sup>.

Театр пытался бороться с подобным бизнесом, заявляя, что «это противоречит самому духу акции “Шекспир в парке”». Миссия Публичного театра, некоммерческого предприятия, субсидируемого государством, состоит в обеспечении доступности представления для самой широкой зрительской аудитории. Эндрю Куомо, бывший в то время генеральным прокурором Нью-Йорка, оказывал давление на владельцев сайта Craigslist, пытаясь запретить публикацию объявлений об услугах по выстаиванию очереди за входными билетами. «Продажа билетов, которые должны распространяться бесплатно, — заявлял он, — лишает жителей Нью-Йорка возможности наслаждаться теми преимуществами, на которые в данном случае имеет право каждый налогоплательщик»<sup>10</sup>.

Центральный парк не является единственным местом, где зарабатывают деньги те, кто готов терпеливо стоять в очереди. В столице США Вашингтоне бизнес на очередях быстро превращается в атрибут власти. В дни, когда комитеты Конгресса проводят слушания по законопроектам, предлагаемым к принятию, некоторое количество мест в залах заседаний резервируется для представителей прессы, а остальные становятся доступными для всех желающих по принципу «кто первый пришел, тот и занял». В итоге из претендентов на свободные места в зале образуются очереди, которые в зависимости от обсуждаемого законопроекта и размера зала, где будут проходить слушания, могут появляться за день или даже несколько дней до события. И этому неспособны помешать ни дождь, ни зимняя стужа. Корпоративные лоббисты стремятся попасть в зал, где проводятся слушания, чтобы получить возможность пообщаться с законодателями во время перерывов и проследить за тем, как учитываются их отраслевые интересы. Однако при этом сами лоббисты не хотят тратить долгие часы на томительное ожидание в очереди, чтобы гарантировать себе место в зале заседаний. И они платят тысячи долларов компаниям, специализирующимся на найме «профессиональных очередников», готовых стоять за кого угодно и сколько угодно.

Компании, делающие бизнес на очередях, вербуют для этой работы пенсионеров и, все чаще, бездомных. Эти люди терпеливо стоят в очере-

ди за дверьми здания Конгресса, чтобы первыми попасть внутрь и расположиться у входа в зал заседаний, где должно состояться слушание. Затем, незадолго до начала заседания, этих неряшливо одетых людей сменяют приезжающие богатые лоббисты, которые и занимают места в порядке выстоянной за них очереди<sup>11</sup>.

Данная услуга обходится лоббистам в сумму от 36 до 60 долл. за час ожидания в очереди. Это означает, что получение места в зале заседаний, где проходят комитетские слушания, может обойтись в 1000 и более долларов. Сами компании платят наемным очередникам по 10–20 долл. в час. Редакция газеты Washington Post выступила с осуждением этой практики, назвав ее «унижающей» Конгресс и выражаяющей «пренебрежение к обществу». Сенатор от штата Миссури, демократ Клэр Маккаскил пыталась добиться запрета на данный вид деятельности, но безуспешно. «Допущение того, что группы заинтересованных лиц имеют возможность покупать места на слушаниях в Конгрессе точно так же, как они покупают билеты на концерт или футбольный матч, является для меня оскорбительным», — сказала она<sup>12</sup>.

Тем не менее бизнес на очередях не только не прекратился, он, наоборот, расширился. Очередным объектом стал Верховный суд США. В дни, когда в суде проходят прения сторон, попасть в зал судебных заседаний оказывается непросто. Но если вы готовы платить, вы можете нанять того, кто посторожит вам местечко в высшей судебной инстанции страны<sup>13</sup>.

Компания LineStanding.com позиционирует себя как «лидера бизнеса по продаже мест в очереди к зданию Конгресса». Когда сенатор Маккаскил предложила принять закон, запрещающий подобную практику, Марк Гросс, владелец компании, выступил в качестве ее оппонента. Он сравнил свой бизнес с системой разделения труда на конвейере Генри Форда: «Каждый работник несет ответственность за выполнение своей конкретной задачи». Точно так же, как лоббисты хороши в «анализе всего услышанного», а сенаторы и конгрессмены хороши в «принятии обоснованных решений», профессиональные очередники хорошо умеют ждать. «Разделение труда делает Америку прекрасным местом для работы, — заявил Гросс. — Стояние в очереди может показаться странным занятием, но это, в конце концов, честная работа в рыночной экономике»<sup>14</sup>.

Оливер Гомес, профессиональный очередник, согласен с этим мнением. Он жил в приюте для бездомных, когда ему предложили эту работу. Телекомпания CNN брала у него интервью в тот момент, когда он держал место в очереди для лоббиста, желавшего принять участие в слушаниях, посвященных проблеме изменения климата. «Когда яхожу в зал Конгресса, я чувствую себя немного лучше, — заявил Гомес корреспонденту CNN. — Это возвышает меня в собственных глазах и заставляет чувствовать себя, ну, вы понимаете, как будто бы я тоже отсюда, как будто я хотя бы в течение короткой минутки соответствую здешнему уровню»<sup>15</sup>.

Однако действия Гомеса и ему подобных разочаровали тех же экологов. Явившись на слушания, посвященные проблеме изменения климата, они не смогли попасть в зал заседаний, поскольку все свободные места оказались заняты профессиональными очередниками, застолбившими их для заплативших за это лоббистов<sup>16</sup>. Конечно, можно говорить о том, что экологи, если они действительно имели сильное желание присутствовать на слушании, могли бы сами провести ночь в очереди. Или, по примеру лоббистов, нанять кучку бездомных, которые сделали бы это за них.

## Спекуляция талонами на прием к врачу

Плата за место в очереди не является исключительно американским феноменом. Недавно во время визита в Китай я узнал, что бизнес на очередях стал обыденным явлением в лучших клиниках Пекина. Приводимые в этой стране последние два десятилетия рыночные реформы привели к сокращению финансирования государственных больниц и клиник, особенно в сельской местности. В результате пациенты из сельской местности вынуждены ездить в крупные государственные больницы, расположенные в столице, создавая длинные очереди в залах регистрации. Люди стоят в очереди всю ночь, а иногда по несколько дней, чтобы только получить талон на прием к врачу<sup>17</sup>.

Стоимость талона составляет всего 14 юаней (около 2 долл.). Но получить его нелегко. Вместо того чтобы проводить в очереди под открытым небом несколько дней и ночей, некоторые пациенты, отчаянно

нуждающиеся в посещении врача, покупают талоны у спекулянтов, которые делают свой бизнес на наличии зияющей пропасти между спросом и предложением на данную услугу. Спекулянты выстраиваются в очередь за талонами, а затем продают их за сотни долларов — сумму, которая превышает средний доход китайского крестьянина за несколько месяцев. Особенно ценятся талоны к наиболее востребованным специалистам. Они предлагаются спекулянтами почти как билеты в ложу на матчи Мировой серии\*. В одной из статей в газете Los Angeles Times сцена перепродажи талонов у дверей регистратуры пекинской клиники была описана словами местного спекулянта: «Доктор Тан. Доктор Тан. Кому талон к доктору Тану? Ревматология и иммунология»<sup>18</sup>.

В спекуляции талонами на прием к врачу есть нечто безнравственное. Во-первых, эта система вознаграждает сомнительных посредников, а не тех, кто непосредственно оказывает медицинскую помощь. Доктор Тан вполне может спросить, почему, если его пациенты готовы заплатить за посещение 100 долл., большая часть этих денег достается спекулянтам, а не ему самому или клинике, в которой он работает. Экономисты могли бы посоветовать клинике повысить цены на свои услуги. На самом деле некоторые пекинские клиники добавили в регистратуру специальные окна, в которых талоны продаются по более высокой цене, и очереди в эти окна оказываются гораздо меньшими<sup>19</sup>. Это вариант «медицинской версии» практики, используемой парками развлечений или аэропортами, — официальная возможность заплатить за то, чтобы получить услугу без очереди.

Однако даже безотносительно того, кто в результате получает выгоду от избыточного спроса на услуги ревматолога, встает более фундаментальный вопрос: должны ли отдельные пациенты получать медицинскую помощь вне очереди только потому, что могут позволить себе заплатить дополнительные деньги?

Пекинские спекулянты, специальные окна в регистратуре, в которых продаются более дорогие талоны на посещение врача, указывают на злободневность данного вопроса. Вместе с тем этот же вопрос

---

\* Имеется в виду финальная серия игр чемпионата США по бейсболу. Прим. перев.

актуален и в отношении другой, менее явной, формы перепрыгивания через головы ожидающих медицинской помощи, которая все шире практикуется в США. Речь идет о так называемых «консьержных» врачах.

## «Консьержные» медицинские услуги

Хотя в американских клиниках скопления спекулянтов не наблюдается, получение медицинской помощи и здесь часто связано с долгим ожиданием. Записываться на прием к врачу следует за недели, а иногда и за месяцы. При этом даже когда вы уже пришли на прием, вам, возможно, придется некоторое время прохладиться в комнате ожидания в преддверии торопливой десяти- или пятнадцатиминутной беседы с врачом. Причина: страховые компании недостаточно платят врачам, ведущим первичный прием пациентов. В результате, чтобы иметь достойный заработок, врачи общей практики должны обслуживать три и более тысяч пациентов, принимая по 25–30 пациентов в день<sup>20</sup>.

Многие пациенты и врачи недовольны этой системой, которая оставляет слишком мало времени на то, чтобы врачи могли уделить пациентам больше внимания или ответить на их вопросы. В результате все большее число врачей в настоящее время предлагают более заботливый вариант медицинской помощи, известный как «консьержные» медицинские услуги. Подобно консьержу пятизвездочного отеля, «врач-консьерж» готов оказывать своим пациентам медицинские услуги в круглосуточном режиме. Внося ежегодную плату в размере от 1500 до 25 000 долл., пациенты могут быть уверены в том, что получат медицинскую помощь в день обращения или на следующий день. При этом они получают квалифицированную консультацию, имеют возможность позвонить своему врачу на мобильный телефон или направить ему электронную почту в любое время суток. Кроме того, «консьержный» врач в случае необходимости обеспечит доступ к необходимым врачам-специалистам<sup>21</sup>.

Для того чтобы окружить пациента такой внимательной заботой, «консьержный» врач вынужден резко сокращать число обслуживаемых им пациентов. Врачи, решившие перевести свою практику в форму

предоставления «консьерж-услуг», направляют своим существующим пациентам письма, предлагая на выбор: или они подписываются на новые условия предоставления медицинских услуг, предусматривающие внесение ежегодной фиксированной платы, или ищут себе другого доктора<sup>22</sup>.

Одной из первых и одной из самых дорогих компаний, внедривших практику предоставления медицинских «консьерж-услуг», является MD<sup>2</sup> (MD Squared), основанная в 1996 году в городе Сиэтле. За дополнительную плату в размере 15 000 долл. в год на человека (25 000 долл. на семью) компания обещает своим клиентам «абсолютный, неограниченный и эксклюзивный доступ к личным врачам»<sup>23</sup>. Каждый врач, работающий на эту компанию, обслуживает не более пятидесяти семей. Компания объясняет это на своем сайте следующим образом: «поддержание высокого уровня предлагаемого нами сервиса заставляет нас ограничивать свою практику немногими избранными клиентами»<sup>24</sup>. В статье, опубликованной в журнале Town & Country сообщалось, что зал ожидания медицинской компании MD<sup>2</sup> «больше похож на холл отеля Ritz-Carlton, нежели на офис клинических врачей». Однако посещают этот офис лишь немногие пациенты. Большинство из них — «руководители и владельцы бизнеса, которые не хотят терять даже час своего времени на поход к врачу и вместо этого предпочитают получать медицинскую помощь в тиши своих домашних или рабочих кабинетов»<sup>25</sup>.

Другим примером «консьержной» медицинской практики является базирующаяся во Флориде сеть MDVIP, чья деятельность направлена на удовлетворение потребностей представителей верхнего сегмента среднего класса. Данная компания предлагает своим клиентам прием у врача в день обращения и быстрое реагирование (колл-центр отвечает на ваш звонок уже после второго гудка) за 1500–1800 долл. в год, при этом оплату стандартных медицинских процедур допускается осуществлять за счет страховки. Врачи, работающие в этой компании, обслуживают не более шестисот пациентов, что позволяет уделять каждому из них большее количество времени<sup>26</sup>. Компания гарантирует клиентам, что «ожидание не станет дополнительным испытанием для их здоровья». Согласно публикации New York Times, в зале ожидания

медицинского офиса компании MDVIP, расположенному в Бока-Ратоне, пациентам предлагаются фруктовый салат, бисквиты. Но поскольку ожидание редко затягивается, если вообще имеет место, угощение часто остается невостребованным<sup>27</sup>.

«Консьержная» форма предоставления медицинских услуг полностью устраивает как участвующих в этой системе врачей, так и их платежеспособных клиентов. Врачи могут принимать в день не тридцать, а восемь–двенадцать пациентов и при этом все равно выигрывают у своих коллег в финансовом отношении. Врачи, работающие на MDVIP, получают две трети от суммы годовых взносов клиентов компании (одна треть остается в распоряжении самой компании). Это означает, что шестьсот обслуживаемых пациентов приносят в год 600 000 долл. одних только авансовых платежей, не считая возмещения, получаемого от страховых компаний. Для пациентов, которые могут позволить себе данную услугу, неторопливые беседы с врачом и круглосуточный доступ к медицинской помощи являются теми преимуществами, которые стоят потраченных на это денег<sup>28</sup>.

Недостатком данной системы, конечно же, является то, что она существует за счет обделения вниманием докторов тех, кто не может заплатить высокие дополнительные взносы<sup>29</sup>. Поэтому в данном случае можно привести все те же возражения, которые были выдвинуты против всех остальных видов обслуживания вне очереди: такая система несправедлива по отношению к тем, кто вынужденно остался стоять в очереди. Безусловно, «консьержные» медицинские услуги отличаются от спекулятивной продажи талонов в Пекине. Те, кто не может позволить себе оплату услуг «консьерж-врача», все же может получить достойную медицинскую помощь в другом месте, в отличие от тех, кто, не имея средств на покупку талона у пекинского спекулянта, обречен на дни и ночи томительного ожидания.

Однако в обеих системах присутствуют общие черты: каждая из них позволяет более богатым гражданам получить медицинскую помощь вне общей очереди. Просто прыжки через головы томящихся в ожидании сограждан в Пекине выглядят более нагло, чем в Бока-Ратоне. Казалось бы, существует огромная разница между шумом переполненного помещения регистратуры и спокойствием зала ожидания, где

на столике посетителей ожидают бисквиты. Но это различие заметно лишь потому, что к моменту, когда клиент «консьержной» медицинской компании приходит на прием, его невидимый прыжок через головы стоящей в очереди толпы уже состоялся — благодаря внесенной загодя дополнительной плате.

## Доводы рынка

Истории, которые мы только что рассмотрели, — приметы нашего времени. В аэропортах и парках развлечений, в коридорах Конгресса и залах ожидания медицинских клиник этический принцип очередности — «первым пришел, первым обслужили» вытесняется этикой рынка — «вы получаете то, что заплатили».

И этот сдвиг отражает нечто большее — растущее влияние денег и рыночных отношений в тех сферах нашей жизни, которые ранее не зависели от рыночных норм регулирования.

Продажа права получить желаемое вне очереди — это не самый тревожный пример данной тенденции. Но размышления на тему правильности или неправильности поведения «профессиональных очередников», спекулянтов билетами и участников иных вариантов перешагивания через головы людей, терпеливо ожидающих своей очереди, помогает взглянуть с моральной точки зрения — и определить моральные ограничения — на рыночные принципы. Есть ли что-то плохое в найме людей, которые будут стоять за вас в очереди, или в действиях билетных спекулянтов? Ответ большинства экономистов на этот вопрос будет отрицательным. Этические принципы очереди им не близки. «Если я хочу нанять бездомных, чтобы они отстояли очередь вместо меня, то почему это может кому-то не нравиться? — спрашивают они. — Если я предпочитаю продать, а не использовать свой билет, почему кто-то должен мне в этом помешать?»

Отношение рынка к очередям базируется на двух аргументах. Один из них говорит об уважении свободы личности, а другой о максимизации благосостояния или общественной полезности. Первый аргумент — либертарианский. Согласно ему, люди должны иметь возможность свободно покупать и продавать все, что им заблагорассудится,

пока это не нарушает чьи-либо права. Либертарианцы выступают против законов, запрещающих спекуляцию билетами, по той же причине, по которой они выступают против запрета проституции или продажи человеческих органов: они считают, что запрещающие законы нарушают свободу личности, противодействуя реализации добровольного выбора, сделанного при обоюдном согласии сторон сделки.

Второй рыночный аргумент, более популярный среди экономистов, является отражением прагматичной точки зрения. Согласно ему, рыночный обмен приносит пользу как покупателям, так и продавцам, повышая, таким образом, наше коллективное благосостояние или общественную пользу. Тот факт, что я и нанятый мной «очередник» заключили сделку, доказывает, что мы оба получаем устраивающий нас результат. Если я отдаю 125 долл. за возможность посмотреть пьесу Шекспира без необходимости стоять в очереди, значит, я вижу в этом свою выгоду, в противном случае я бы не воспользовался услугами «профессионального очередника». Тот, получая 125 долл. за многочасовое стояние в очереди, тоже считает, что совершил удачную сделку, иначе он не взялся бы за эту работу. Мы оба извлекли выгоду из заключенного соглашения; наша взаимная полезность возросла. Это то, что имеют в виду экономисты, когда говорят, что свободные рынки действуют эффективно при распределении товаров и услуг.

Мой коллега Грег Мэнкью, экономист, автор одного из самых популярных учебников по экономике в Соединенных Штатах, использует факт спекуляции билетами в качестве примера, иллюстрирующего достоинства свободного рынка. Во-первых, поясняет он, экономическая эффективность означает распределение товаров таким образом, чтобы максимизировать «экономическое благополучие каждого члена общества». Затем он отмечает, что свободные рынки способствуют достижению этой цели путем направления «товаров и услуг тем потребителям, которые оценивают их наиболее высоко и подтверждают это своей готовностью платить наиболее высокую цену»<sup>30</sup>. Рассматривая пример с билетными спекуляциями, он пишет: «Если экономика распределяет свои ограниченные ресурсы эффективно, товар должен достаться тем потребителям, которые оценивают его наиболее высоко. Спекуляция билетами является одним из примеров того, как рынок достигает вы-

сокой эффективности распределения... Устанавливая наивысшую цену, которую только смогут осилить потребители, спекулянты тем самым гарантируют, что билеты достанутся именно тем потребителям, которые продемонстрируют наибольшее желание их получить»<sup>31</sup>.

Если признать правоту аргументов поборников свободного рынка, то билетные спекулянты и «профессиональные очередники» не только не должны подвергаться порицанию за нарушение принципа очередности, но и заслуживают похвалы за повышение степени общественной полезности путем обеспечения доступа к недооцененным товарам и услугам для тех, кто готов заплатить за них наиболее высокую цену.

## Рынок или очередь?

Как же быть с этическими принципами очереди? Зачем пытаться изгнать «профессиональных очередников» и билетных спекулянтов из Центрального парка или с Капитолийского холма? Активисты акции «Шекспир в парке» предлагают следующее обоснование: «Они лишают билетов и мест тех людей, которые желали бы увидеть постановку. Мы хотим, чтобы «Шекспир в парке» был доступен людям бесплатно»<sup>32</sup>.

Первая часть приведенного аргумента является ошибочной. Наемные «очередники» не уменьшают общее число людей, которые видят представление, они лишь меняют состав тех, кто получает возможность его увидеть. Это правда, что «профессиональные очередники» забирают билеты, которые могли бы достаться тем людям, которые стоят дальше в очереди и которые хотели бы лично посмотреть пьесу Шекспира. Но те, кто пользуется услугами «очередников», тоже имеют такое желание. Именно поэтому они выкладывают 125 долл. за бесплатный входной билет.

Возможно, представитель акции «Шекспир в парке» имел в виду, что спекуляция билетами несправедлива по отношению к тем, кто не может позволить себе заплатить 125 долл. Она ставит обычных людей в невыгодное положение и уменьшает их шансы получить билеты. Это сильный аргумент. Когда билет достается наемному «очереднику» или спекулянту, тот, кто стоит в очереди после него, проигрывает, и этот кто-то, вполне возможно, неспособен отдать за билет 125 долл.

Сторонники свободного рынка могут ответить на это следующим образом: если театр действительно хочет, чтобы билеты доставались лишь тем, кто желает посетить спектакль и кто видит максимальную полезность билета именно в этом, то он должен приветствовать получение мест на представлении теми, кто ценит эту возможность наиболее высоко. А это и есть люди, которые будут платить за билет максимальную цену. Поэтому лучший способ собрать наиболее заинтересованную аудиторию — позволить свободному рынку работать, т. е. либо продавать билеты по максимально высокой цене, либо делегировать эту функцию «профессиональным очередникам» и спекулянтам. Распределение билетов среди тех, кто готов заплатить за них самую высокую цену, — лучший способ выбора тех зрителей, кто в наибольшей степени заинтересован увидеть постановку пьесы Шекспира.

Однако данный аргумент выглядит неубедительно. Даже если ваша цель состоит в максимизации общественной полезности, свободные рынки не могут достичь ее более правильным путем, чем очередь. Причина состоит в том, что готовность платить за некоторое благо вовсе не идентична наивысшей оценке этого блага. Рыночные цены отражают способность, а также готовность платить. Но тот, кто больше чем кто-либо другой, хочет увидеть постановку пьесы Шекспира или игру бейсбольной команды «Бостон Ред Сокс», может быть не в состоянии заплатить максимальную цену за билет. А в некоторых случаях те, кто платят за билеты высокую цену, вовсе не ценят представившуюся им возможность.

Я заметил, например, что люди, занимающие самые дорогие места на бейсбольном стадионе, часто опаздывают к началу матча и уходят до его окончания. Это заставляет меня задуматься о том, насколько их вообще интересует бейсбол. Возможно, покупка ими самых дорогих мест на стадионе имеет больше общего с глубиной карманов, нежели слюбовью к этой игре. При этом их, конечно же, не волнуют проблемы некоторых фанатов игры, особенно молодых, которые не в состоянии заплатить за место на стадионе, но которые могут не задумываясь перечислить статистические показатели каждого игрока из стартового состава. Притом что рыночные цены отражают способность, а также готовность платить, они не являются совершенным индикатором для

определения того, кто из потребителей оценивает конкретный товар или услугу наиболее высоко.

Этот вывод широко распространен, даже очевиден. Но он ставит под сомнение утверждения экономистов, что в распределении товаров и услуг среди тех, для кого они представляют наибольшую ценность, рынок всегда эффективнее очереди. В некоторых случаях готовность стоять в очереди — за билетами в театр или на бейсбол — является более точным индикатором степени желания увидеть шоу, нежели готовность платить.

Зашитники билетных спекуляций указывают на то, что очереди «дискриминационны в пользу тех людей, которые имеют больше свободного времени»<sup>33</sup>. Это правда, но в том же смысле, в каком рынки «дискриминационны» в пользу людей, имеющих большее количество денег. Как рынок основывается на способности и готовности платить, так и очередь на распределение благ основана на способности и готовности ждать. И нет никаких оснований предполагать, что готовность платить за определенное благо является лучшим индикатором его полезности для потребителя, чем готовность стоять в очереди.

Таким образом, прагматичный аргумент рынка против очереди является весьма сомнительным. В некоторых случаях рынок действительно помогает эффективно распределить товары и услуги среди тех, для кого они представляют наибольшую ценность, но в других случаях круг таких потребителей лучше определяется при помощи очереди. Независимо от того, какой способ распределения является лучшим в каждом конкретном случае, установить это можно лишь эмпирическим путем, а не исходя из абстрактных экономических рассуждений.

## РЫНОК И КОРРУПЦИЯ

Прагматичный аргумент, приводимый в доказательство преимущества рынка над очередью, вызывает и другое, более принципиальное возражение: прагматичный подход не является в данном вопросе единственным применимым. Некоторые товары и услуги имеют ценность, выходящую за рамки прагматичной полезности, которую они приносят отдельным продавцам и покупателям. То, как происходит

распределение блага, само по себе может быть составляющей ценности этого блага.

Вспомните еще раз о бесплатных летних спектаклях Публичного театра по пьесам Шекспира. «Мы хотим, чтобы “Шекспир в парке” был доступен людям бесплатно», — сказал представитель театра, объясняя недовольство практикой привлечения наемных «очередников». Но почему? Каким образом на впечатления зрителей повлиял бы факт покупки и продажи билетов на эти спектакли? Безусловно, этот факт имеет значение для тех, кто хотел бы увидеть спектакль, но не имеет финансовой возможности приобрести билет. Однако соблюдение социальной справедливости — не единственное, что в данном случае поставлено на карту. Что-то теряется, когда доступ в открытый публичный театр превращается в рыночный товар, и это влечет за собой нечто большее, чем просто разочарование от того, что за просмотр приходится платить.

Публичный театр рассматривает свои бесплатные выступления как некий народный фестиваль, своего рода гражданский праздник. Это своеобразный подарок, который город делает самому себе. Конечно, количество его участников не беспредельно; весь город не может присутствовать на вечернем представлении. И все же идея состоит в том, чтобы обеспечить возможность насладиться спектаклями, поставленными по пьесам Шекспира, всем желающим, вне зависимости от их платежеспособности. Взимание платы за вход или получение спекулянтами прибыли от перепродажи того, что задумывалось как подарок, входит в противоречие с целями театра. Это превращает народный фестиваль в бизнес, инструмент для извлечения личной выгоды. Это все равно, как если бы муниципалитет стал брать с горожан плату за просмотр салюта, устроенного в честь празднования Дня независимости.

Аналогичные соображения можно привести и в отношении наличия «наемников» в очереди на Капитолийском холме. Одно из возражений связано с необходимостью соблюдения принципа справедливости: существующая практика не является справедливой, поскольку богатые лоббисты могут монополизировать право участия в слушаниях Конгресса, лишая рядовых граждан возможности их посещать. Но неравный доступ — не единственный тревожный аспект этой практики.

Предположим, что лоббисты при их обращении к услугам компаний, нанимающих «очередников», облагались бы специальным налогом, а вырученные при этом средства направлялись на то, чтобы услуги таких компаний стали доступными и для рядовых граждан. Например, гражданам выдавались бы ваучеры, которые можно было бы обменять на скидки при оплате услуг компаний, нанимающих «очередников». Такая схема позволила бы нивелировать несправедливость существующей системы. Однако дальнейшее возражение все равно осталось бы неизменным: превращение права доступа граждан на проводимые Конгрессом слушания в рыночный продукт принижает и разрушает значение этого права.

С экономической точки зрения свободный доступ к слушаниям в Конгрессе является «недооцененным» товаром, что и приводит к образованию очереди. Компании, зарабатывающие на этом деньги, способствуют ликвидации данной неэффективности путем установления рыночной цены. Они обеспечивают места в зале, где проводятся слушания, тем, кто готов за это заплатить. Но это одновременно приводит к неправильной оценке самого права доступа граждан к органу представительной власти.

Мы можем внести большую ясность, если спросим, почему Конгресс «недооценивает» допуск граждан к своей работе. Предположим, что, задавшись целью поспособствовать сокращению дефицита бюджета страны, Конгресс принимает решение взимать за допуск граждан на слушания в Комитете по ассигнованиям плату, скажем, 1000 долл. за место в первом ряду. Многие люди стали бы возражать против этого, и не только потому, что плата за вход несправедлива по отношению к тем, кто не может себе позволить заплатить такие деньги, но и на том основании, что введение платы за присутствие представителей общественности на слушаниях в Конгрессе является своего рода проявлением коррупции.

Мы часто ассоциируем коррупцию с доходами, полученными нечестным путем. Однако коррупция включает в себя не только взятки и незаконные доходы. Коррупцией следует считать и ухудшение какого-либо общественного или социального блага, снижение его ценности по сравнению с соответствующим ему должным уровнем.

В этом смысле введение платы за присутствие на слушаниях в Конгрессе является одной из форм коррупции, поскольку данный шаг направлен на сведение деятельности органа представительной власти к своего рода бизнесу, на принижение значения этого органа как института власти.

Циники могут ответить на это, что деятельность Конгресса уже давно превратилась в бизнес, в том смысле, что он регулярно занимается торговлей влиянием и поддержкой интересов отдельных групп. Так почему бы не признать это открыто и не ввести плату за вход? Ответ заключается в том, что имеющие место в Конгрессе лоббирование интересов отдельных групп и торговля влиянием также являются случаями проявления коррупции. Они влекут за собой деградацию власти в глазах общества. В этом смысле бизнес по найму «очередников» вкупе с расширением бизнеса по лоббированию интересов отдельных групп является коррупционным. Он не незаконен, все выплаты осуществляются вполне открыто. Однако его существование приводит к деградации Конгресса, восприятию этого органа как источника личной выгоды, а не инструмента, защищающего общественное благо.

## Что плохого в спекуляции билетами?

Почему в одних случаях такие явления, как платные прыжки через головы стоящих в очереди, наемные «очередники» и спекуляция билетами вызывают у нас неодобрение, а в других нет? Причина в том, что рыночный подход приводит к ухудшению одних благ, но при этом вполне согласуется с другими. Прежде чем мы сможем решить, должны ли товар или услуга распределяться по рыночному принципу, в порядке очереди или каким-то иным способом, нам следует определить, что это за товар или услуга и каким образом должна определяться ценность данного конкретного блага.

Выяснить это не всегда легко. Рассмотрим три примера «недооцененных» благ, билеты на доступ к которым в недавнем прошлом стали предметом массовых спекуляций: места для разбивки лагерей в Йосемитском национальном парке, публичную мессу Папы Бенедикта XVI и живые концерты Брюса Спрингстина.

## Спекуляция местами для пикника в Йосемитском национальном парке

Йосемитский национальный парк в Калифорнии привлекает более четырех миллионов посетителей в год. Там имеется около девяти сотен мест для установки палаток, которые могут быть зарезервированы заранее, по номинальной стоимости 20 долл. за ночь. Забронировать место можно по телефону или через интернет начиная с 7.00 утра пятнадцатого числа каждого месяца, не более чем на пять месяцев вперед. Но сделать это нелегко. Спрос, особенно летом, настолько высок, что все места оказываются забронированными уже в течение нескольких минут после того, как они становятся доступны на сайте.

Однако в 2011 году газета Sacramento Bee сообщила, что билетные спекулянты на сайте Craigslist предлагают места в Йосемитском парке по цене от 100 до 150 долл. за ночь. На Службу национальных парков, которая запрещает перепродажу брони, обрушился поток жалоб на действия спекулянтов. Представители данного ведомства предприняли попытки предотвратить незаконные продажи<sup>34</sup>. Согласно стандартной логике рынка, в этом не было никакой необходимости: если Служба национальных парков хочет максимизировать благо для общества, исходящее от Йосемитского парка, она должна была бы только приветствовать тот факт, что места для палаток достаются тем, кто видит в них наибольшую ценность и демонстрирует это своей готовностью платить. Таким образом, вместо того чтобы пытаться бороться со спекулянтами, их следовало бы поддержать. Другим вариантом могло бы стать увеличение официальной стоимости мест до рыночного уровня, что позволило бы устраниТЬ избыточный спрос.

Но общественное возмущение по поводу спекуляции местами в Йосемитском парке отвергает рыночную логику. Заголовок статьи, которая сделала эту историю достоянием общественности, утверждал, что спекулянты наносят удар по Йосемитскому парку, и вопрошивал, есть ли для них хоть что-то святое? Редакция газеты увидела в этом аферу, которая должна быть предотвращена, а не общественно полезную услугу. «Красоты Йосемитского парка принадлежат всем нам, — заявила газета, — а не только тем, кто может позволить себе раскошелиться, чтобы заплатить спекулянтам»<sup>35</sup>.

В основе враждебности по отношению к спекуляции местами в Йосемитском парке фактически лежат два возражения — одно из них связано с соблюдением принципа справедливости, другое — с правильностью оценки ценности доступа в национальный парк. Первое возражение состоит в том, что эта спекуляция несправедлива по отношению к людям со скромным достатком, которые не могут позволить себе заплатить 150 долл. за ночь в парке. Второе возражение содержит в себе риторический вопрос («есть ли хоть что-то святое?»), который отражает идею о том, что некоторые вещи нельзя рассматривать как предметы купли-продажи. Согласно этой идее, национальные парки являются не только объектами для использования или источниками общественной полезности. Их природное богатство и красота заслуживают достойной оценки и даже трепетного благоговения. Соответственно, спекуляция доступом к таким местам представляется своего рода святотатством.

### Папская месса на продажу

Вот еще один пример, когда рыночный подход граничит с покушением на святыни: когда Папа Бенедикт XVI нанес свой первый визит в Соединенные Штаты, спрос на билеты на его мессы, которые должны были состояться на стадионах в Нью-Йорке и Вашингтоне, намного превысил предложение. Для всех желающих увидеть и услышать Папу не хватило мест даже на «Янки Стэдиум». Бесплатные билеты распространялись через католические епархии и приходы. Ажиотаж привел к неизбежной спекуляции — один билет продавался через интернет более чем за 200 долл. Служители церкви осудили это: доступ к религиозному обряду не должен быть объектом купли-продажи. «Билеты не должны продаваться, — заявил пресс-секретарь церкви. — Невозможно заплатить за отправление церковного таинства»<sup>36</sup>.

Те, кто купил билеты у спекулянтов, могут не согласиться с этим мнением. Они заплатили именно за отправление церковного таинства. Но представитель церкви, на мой взгляд, пытался донести несколько иную мысль: оплата доступа на папскую мессу имеет место быть, но сама по себе покупка билета у спекулянта вредит духу таинства, делая его объектом торговой сделки. Представление о религиозных

ритуалах или природных чудесах как о высоколиквидных товарах подрывает почтительное уважение к ним. Превращение святынь в источник денежной прибыли ведет к неправильному пониманию их истинной ценности.

### Рынок билетов на концерты Спрингстина

А что можно сказать о билетах на мероприятие, которое отчасти является коммерческим, но при этом представляет собой и нечто большее? В 2009 году Брюс Спрингстин дал два концерта в своем родном штате Нью-Джерси. Он установил максимальную цену на билеты в размере 95 долл., хотя залы были бы полностью заполнены даже в том случае, если бы цена была значительно более высокой. Это привело к безудержной спекуляции билетами и лишило Спрингстина крупного заработка. Например, стоимость лучших мест во время недавнего концертного тура группы «Роллинг Стоунз» составляла 450 долл. Экономисты подсчитали, что упущенная выгода от установления цены билетов на концерты Спрингстина ниже рыночного уровня составила около 4 млн долл.<sup>37</sup>

Так почему же в этом случае цена билетов оказалась явно заниженной? Для самого Спрингстина доступность цен на билеты имела целью отдать должное своим фанатам, являющимся представителями рабочего класса. Кроме того, таким образом он хотел подчеркнуть статус своих выступлений, которые лишь отчасти являлись коммерческим мероприятием. Это был еще и праздник, успех которого зависит от атмосферы в зале и состава слушателей. Его шоу — это не только песни, но и особый дух отношений, возникающих между исполнителем и аудиторией.

В опубликованной в *New Yorker* статье, посвященной экономической составляющей рок-концертов, Джон Сибрук\* отмечает, что живые концерты нельзя рассматривать исключительно с рыночной точки зрения; подобное отношение принижает их ценность: «Записи являются товаром; живые же выступления — общественно значимые мероприятия, и в попытке превратить их в товар вы рискуете все

\* Джон Сибрук (John Seabrook) — известный американский культуролог, журналист.  
Прим. ред.

испортить». Он процитировал слова Алана Крюгера, экономиста, проанализировавшего цены билетов на концерты Спрингстина: «Следует учитывать специфику рок-концертов, которые больше похожи на вечеринку, чем на торговый рынок». Крюгер пояснил, что билет на концерт Спрингстина имеет не только рыночную ценность. Это, в некотором отношении, подарок. Если бы Спрингстин установил рыночную цену билетов на свои концерты, это уже не было бы подарком, сделанным им для своих фанатов<sup>38</sup>.

Некоторые видят в действиях Спрингстина продуманный пиар-ход, позволяющий, отказавшись от части доходов сегодня, обеспечить хорошее отношение зрителей и максимальную прибыль в долгосрочной перспективе. Но это лишь частное мнение. Спрингстин с полным на то основанием может считать, что чисто рыночное отношение к его живым выступлениям является унизительным, направленным на неверную оценку его творчества. В этом отношении он может иметь нечто общее с Папой Бенедиктом XVI.

## Этика очереди

Мы рассмотрели несколько способов обойти очередь за счет внесения дополнительной платы: воспользоваться услугами наемных «очередников», приобрести билеты у спекулянтов или купить эту привилегию непосредственно у авиакомпании или администрации парка развлечений. Каждая из этих операций подменяет этику очереди (стоящих в ней людей) этикой рынка (желающих заплатить за обслуживание вне очереди).

Рынок и очередь — плата и ожидание — два различных способа распределения благ, и каждый из них является подходящим для определенных случаев. Этика очереди, «первым пришел, первым получил», апеллирует к эгалитарности. Она призывает нас игнорировать привилегии и власть набитых кошельков — по крайней мере в определенных случаях. «Жди своей очереди, — говорили нам в детстве. — Нельзя нарушать очередь».

Этот принцип, похоже, все еще действует на детских площадках, автобусных остановках и в очередях к общественным туалетам, об-

разующихся, например, в театре или на стадионе. Мы возмущаемся, когда кто-то пытается пролезть впереди нас без очереди. Если кто-то просит пропустить его вперед в связи с острой необходимостью, в большинстве случаев ему делают такое одолжение. Но мы посчитаем странным, если кто-то, стоящий в хвосте очереди, предложит нам 10 долл. за место в ее начале или если администрация поставит рядом с бесплатными туалетами отдельные кабинки для состоятельных клиентов (или для тех, кому уже совсем невтерпеж).

Но этические принципы очереди не являются однозначно уместными для всех без исключения жизненных ситуаций. Если я выставляю на продажу свой дом, то я не обязан принять предложение потенциального покупателя только потому, что он пришел первым. Продажа дома и ожидание автобуса представляют собой совершенно различные случаи, и регулироваться они должны разными правилами. Нет никаких оснований утверждать, что все блага должны распределяться только по какому-то одному из принципов — по очереди или за плату.

Иногда правила меняются, и неясно, какой принцип должен превалировать. Вспомните сообщение, которое вы слышите при обращении в колл-центр вашего банка, медицинского офиса или интернет-провайдера: «На ваш звонок будет дан ответ в порядке его поступления». В этом главный этический принцип очереди. Эта фраза направлена на то, чтобы успокоить ваше нетерпение в ожидании ответа своеобразным «бальзамом справедливости».

Однако утешающему вас сообщению автоинформатора не стоит доверять всерьез. В наше время на звонки некоторых клиентов тоже отвечают вне очереди. Это еще один пример «ускоренного обслуживания». Постоянно растет число банков, авиакомпаний и прочих организаций, которые сообщают своим лучшим клиентам специальные телефонные номера или переводят их звонки на отдельные линии с более быстрым и внимательным обслуживанием. Современные технологии позволяют колл-центрам компаний составлять «белые списки» телефонных номеров, звонки с которых должны обрабатываться в приоритетном порядке. Недавно компания Delta Airlines решила предложить своим часто летающим пассажирам спорную привилегию: за дополнительные 5 долл. они могли бы приобрести право

общения с американскими операторами по обслуживанию клиентов вместо перенаправления их звонков в колл-центр, расположенный в Индии. Однако осуждение со стороны общественности заставило компанию отказаться от этой идеи<sup>39</sup>.

Есть ли что-то плохое в первоочередном телефонном обслуживании лучших (или наиболее перспективных) клиентов? Ответ на этот вопрос зависит от того, чем торгует данная компания. Следует понимать, идет ли речь о звонках по поводу комиссионной платы за обслуживание кредита или об удалении аппендицита.

Конечно, очереди и дополнительная плата не являются единственными способами распределения благ. Одни блага распределяются по заслугам, другие по потребности, третьи разыгрываются в лотерею. Университеты, как правило, принимают на учебу наиболее талантливых и перспективных абитуриентов, а не тех, кто первым подаст заявление или предложит наибольшую сумму за место на первом курсе. Больницы скорой помощи обслуживаются больных в соответствии со степенью тяжести их состояния, а не в порядке поступления и готовности заплатить дополнительные деньги за медицинское обслуживание. Состав суда присяжных определяется случайным образом, и если эта обязанность выпадает вам, вы не можете нанять кого-то, кто готов исполнить ее вместо вас.

Рыночные механизмы вытесняют очереди и другие нерыночные способы распределения товаров и услуг, проникая в нашу жизнь таким образом, что мы уже не замечаем этого. Поразительно, что большую часть примеров платного обхождения очередей, которые мы рассмотрели в этой главе, — в аэропортах и парках развлечений, на театральных шекспировских фестивалях и слушаниях в Конгрессе, в колл-центрах и медицинских офисах, на автострадах и в национальных парках — невозможно было даже представить всего каких-то тридцать лет назад. Утрата очередью своей роли может показаться эксцентричной проблемой. Но это далеко не единственная область, которая подверглась вторжению рынка.