



К ВОПРОСУ ОБ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ УСЛУГ

Джултаев Даниэл Женисович

магистрант, Университета КАЗГЮУ имени М.С. Нарикбаева,

Республика Казахстан, г. Астана

<https://doi.org/10.5281/zenodo.6036572>

ИСТОРИЯ СТАТЬИ

Принято: 15-декабрь 2021

Утверждено: 15-январь 2022

Опубликовано: 5-февраль 2022

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

юридическая услуга,
качество услуг,
обслуживание клиентов,
юридический консалтинг,
договор возмездного
оказания услуг, работа,
услуга, результат.

АННОТАЦИЯ

В статье рассматривается ответственность за некачественное предоставление юридических услуг. Определение договора возмездного оказания услуг. Выявление практических проблем качества юридических услуг по законодательству Республики Казахстан. А также высокая актуальность юридических услуг на казахстанском рынке.

Введение Потребление услуг стало важным явлением экономики развитых стран. Темпы роста мирового рынка услуг в два раза превышают темпы роста торговли товарами. Сформировалась тенденция к расширению видов обслуживания. Увеличивается количество предоставляемых услуг, появляются новые их виды. В результате между фирмами, предоставляющими различные услуги населению, возникает конкуренция и наиболее важным конкурентным преимуществом в сложившихся условиях становится качество услуг. Качество услуг как самостоятельная категория начало изучаться с середины 1970-х гг. на этапе перехода к экономике услуг. Так как развитие данной категории продолжается, в научном обиходе

имеется несколько десятков определений категории «качество услуги [1]», что затрудняет ее практическое использование.

На сегодняшний день одна из важнейших услуг, которая предоставляется как юридическим, так и физическим лицам является предоставление квалифицированной юридической помощи (услуги). Но не всегда каждая предоставляемая юридическая услуга удовлетворяет своего клиента (заказчика). Главной проблемой есть и остается качество предоставляемой юридической услуги. Вследствие этого у клиента (заказчика) возникает ряд вопросов по поводу ответственности за некачественную правовую помощь.



Ответственность за ненадлежащие (некачественное) оказание услуги предусмотрена договором и оговорена в нем, так как данная услуга это есть договор возмездного оказания услуг. Как правило, это выражается в необходимости возврата определенной денежной суммы лицу, обратившемуся за юридической услугой. К примеру, взыскание средств по договору о возмездном оказании услуг в частности предоставления правовой помощи, можно привести следующую ситуацию. Частное лицо заключает с фирмой договор о представительстве его интересов. Однако суд не принимает исковое заявление, поданное фирмой к рассмотрению, в связи с неправильным составлением.

Исходя из выше сказанного, стоит отметить, что цель данной научной статьи есть ответственность исполнителя за предоставление некачественной (ненадлежащей) юридической. Так же ответственность, за предоставление юридической услуги без составления договора, т.е. обговоренная в устной форме.

Понятие договора возмездного оказания услуг представлен в гражданском кодексе Республики Казахстан от 1 июля 1999 г. №409-І ([2], далее – ГК РК), а именно это главы 33 и 32. Две данные главы на первый взгляд очень схожи, но не имеют ничего общего. Критерий различия двух элементов довольно прост, работа, как правило, всегда имеет материальный результат, услуга результата не имеет. Работа - это деятельность человека, направленная на создание определенных материальных благ. Также стоит отметить, что работа выполняется как

для себя, так и для другого человека, услуга же направлена для удовлетворения потребностей третьих лиц, то есть в пользу третьего лица. Под результатом стоит понимать материальный либо материализованный объект, который в последующем должен быть создан в результате действий исполнителя. Как уже было выше сказано, услуга не имеет результата. Услуга – это своего рода целенаправленное действие лица, направленное на удовлетворение его потребностей. Например: услуги стоматологической клиники, услуги туристического агентства.

В данном случае важны действия исполнителя, именно эти действия оговариваются и описываются в будущем договоре возмездного оказания услуг, будь то договор о предоставлении юридической либо медицинской помощи. Договор возмездного оказания услуг это соглашение между двумя сторонами заказчика и исполнителя. Исполнитель обязуется по заданию заказчика предоставить выполнение определенных услуг, в свою очередь заказчик обязан оплатить эту услугу. В случае необходимости в договоре возмездного оказания услуг стороны определяют перечень конкретных действий, которые должен выполнить исполнитель. На первый взгляд все предельно ясно одна сторона предоставляет, другая оплачивает. Но в каждом договоре присутствуют свои требования и условия. Одни из обязательных условий договора возмездного оказания услуг является: предмет сделки, сроки исполнения и сумма вознаграждения и порядок ее выплаты. Как и везде существуют форс-



мажорные обстоятельства, которые также оговариваются сторонами и прописываются в договоре, чтобы в случае их возникновения не возникло споров о нарушении одной из сторон прав и обязанностей. Хочу также выделить норму статьи ГК РК (особенная часть) которая гласит:

[8] Статья 687. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг.

1. Общие положения о подряде (статьи 616 - 639 настоящего Кодекса) и положения о бытовом подряде (статьи 640 - 650 настоящего Кодекса) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 683 - 686 настоящего Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

По моему мнению, данная норма подтверждает тот факт, что две главы 32 и 33 ГК РК тесно связаны между собой, о которых указывал выше. За исключением того что не должны не противоречить нормам статьи №683-686 ГК РК.

Таким образом, при соблюдении данных требований стороны приходят к единому решению и заключают договор.

При неисполнении либо ненадлежащем исполнении договора возмездного оказания услуг, а именно юридической помощи возникает ответственность для одной из сторон. Чаще всего ответственность возникает со стороны исполнителя, нельзя исключать тот факт что заказчик тоже не прав. В результате ненадлежащее исполнение в должной мере своих обязанностей перед заказчиком (исполнителем). Как правило, все начинается в

предоставлении некачественной юридической помощи.

По моему мнению, при качестве юридической услуги нельзя уделять огромное внимание исключительно на мнение клиента как потребителя «Клиент всегда прав!» данное выражение не работает в сфере правовых услуг. Также считаю нарушением требований к качеству юридических услуг, когда исполнитель указывает на стопроцентную вероятность выигрыша дела или же другого правового результата. Зачастую лицо, предоставляющее, юридическую услугу информирует клиента о гарантии достижения поставленной цели при любых обстоятельствах. Подобного рода утверждения следует квалифицировать как введение в заблуждение клиента.

Поскольку выигрыш дела зависит не только от содержания соответствующих правовых норм, но и от наличия или у клиента возможности для сбора доказательств, обосновывающих его позицию. Договор предоставления юридических услуг как разновидность договора возмездного оказания услуг не может содержать в себе такого условия как гарантирование положительного результата. Юрист может предоставить вывод касательно его прав, нарушил или нет. В последующем предоставление клиенту максимально правильное разрешение спора. В случае проигрыша дела денежное вознаграждение не возвращается клиенту, поскольку клиент оплачивает за процесс, а не результат. Обычно в процесс входят такие услуги как правовые консультации, подготовка процессуальных документов, представительство интересов в суде за



исполнение которых отвечает производитель услуги он же и исполнитель. Таким образом, количество случаев с предоставлением некачественных юридических услуг растет. Данная проблема остается и на сегодняшний день. Вследствие этого люди начинают обращаться за юридической помощью к более квалифицированным специалистам. Тем самым увеличивается нагрузка, которая в последующем несет отрицательный характер, такой как неуспеваемость специалистов, увеличивая процент проигрыша дел.

Как таковой ответственности за ненадлежащее (некачественное) предоставления юридической услуги нет, поскольку как, говорилось выше, юрист не может гарантировать выигрыш дела клиенту.

Таким образом качество юридических услуг оставляет желать лучшего.

Ответственность предоставления юридических услуг регулируется согласно ГК РК. Предлагаю повысить требования для лиц предоставляющих юридические услуги, а именно высокий уровень GPA, несколько этапов для отбора на занимаемую должность. А также прохождения теста на предоставление юридической помощи, а именно проверка базовых знаний по основным законам РК. К ним стоит отнести Уголовное право РК, Уголовно-процессуальное право и Гражданское право, Гражданско-процессуальное право. Так как законодательство РК постоянно усовершенствуется, посредством внесением изменений в законодательство, осуществлять проверку в виде теста каждый год, т.е. лицензия на предоставление юридических услуг должна будет обновляться каждый год.

Использованная литература:

1. Ватолкина Н. Ш. Систематизация подходов к определению категории «качество услуги» стр. 82.
2. Гражданский кодекс Республики Казахстан (Особенная часть) от 1 июля 1999 г. №409-І
3. Скаков А. Вопросы качества юридических услуг в свете законопроекта / Заңгер. - 2017. - №10. - С.80-81.
4. Правовое регулирование отношений по оказанию юридических услуг / А.В. Орлов// Закон и право. - 2008. - №12. - С. 48-52. - Библиогр. в конце ст.
5. http://www.gratanet.com/ru/publications/details/izmenenie_v_regulirovanoo_deyatelnosti_yu_k_onsultantov 20.11.2018г.
6. <http://www.moomkin.com/successfulPeople/preview/81> 15.11.2018г.
7. Комментарий к Гражданскому кодексу Республики Казахстан (Ответственные редакторы: Сулейменов М.К., Басин Ю.Г.) 8. Статья № 687 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

