

E. V. Budrina, O. A. Merinskaya  
ITMO University

## ENSURING INFORMATION AVAILABILITY OBJECTS OF CITY PASSENGER TRANSPORT

*The article discusses the existing problems of implementation of innovative technologies for informing passengers. The definition of information availability is proposed, in terms of the level and quality of life of the population, as well as classification of means of passenger urban public land social transport. The target audience using services of the urban system of passengers informing is identified, the existing improvement projects are reviewed and evaluated. The assessment of possible options of stopping points equipment by means of informing is provided. The technique for determining the target stopping points for their equipping with informing means.*

**Information accessibility, urban passenger transport, methods of assessing information accessibility, classification of means for informing passengers**

---

УДК 338.24

**В. А. Белов**

Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В. И. Ульянова (Ленина)

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ РЕЖИМ КАЧЕСТВА ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ

*Рассматривается проблема качества юридических услуг, анализируются отдельные положения правового регулирования деятельности по оказанию юридических услуг. Категория качества, как экономическая, так и правовая, рассмотрена в рамках нормативно-правового режима. Проблемы оказания юридических услуг являются немаловажными для потребителя, поэтому предлагается обратить особое внимание на правовые проблемы, возникающие в этой сфере. Сфера оказания юридических услуг достаточно обширная, и в любом случае юридические услуги должны подвергаться правовому регулированию – в этой связи определены основные проблемы сферы качества юридических услуг. Проанализировано функционирование нормативно-правового режима качества юридических услуг – не только их нормативное закрепление, но и вопросы, связанные с разрешением конкретных дел на практике.*

**Качество юридических услуг, нормативно-правовой режим, судебная практика, защита прав потребителей**

Обращаясь за юридической помощью, клиент хочет получить качественно оказанную услугу. Имеются ли стандарты оказания такой помощи и правовые гарантии? Для клиента важна оценка результата оказания услуг, а для юриста – процесс оказания услуги.

Качество оказания юридических услуг должно соответствовать требованиям действующего законодательства, однако детальных требований в настоящий момент не выработано.

Качество как правовая категория содержится в различных нормативных правовых актах. Требования к качеству устанавливаются в большей степени посредством стандартизации. Применительно к качеству юридических услуг стандарты отсутствуют. В данном случае необходимо воспользоваться принципом аналогии и рассмотреть стандарты, в которых содержатся предписания, направленные на регулирование сходных правоотношений.

Один из них – ГОСТ Р 52142-2013. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 № 1179-ст) [1].

Нужно отметить, что данный документ можно применять в добровольном порядке, что говорит об ограниченности сферы его применения. Этот ГОСТ распространяется только на услуги, оказываемые учреждениями, но некоторые положения можно взять за основу. Руководствуясь этим документом, сформулируем следующие направления в обеспечении качества юридических услуг:

- консультирование по правовым вопросам, а также содействие в осуществлении прав должно обеспечивать клиентам полное представление об установленных законодательством правах и путях их защиты от возможных нарушений;

- содействие в оформлении и восстановлении документов должно обеспечивать клиентам разъяснение содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения; изложения и написания (при необходимости) текста документов или заполнения форменных бланков, написания сопроводительных писем. Качество оценивают тем, в какой степени оно способствовало своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем;

- сопровождение (представление интересов) в судах различных инстанций для защиты прав и интересов должно гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу;

- оказание юридической помощи и иных правовых услуг (оформление и восстановление различных документов, консультирование) должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять пути их решения и осуществлять практические меры (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в эти инстанции, контроль за прохождением документов и т. д.).

Если исходить из этих положений, то можно сделать вывод, что требования к результату в ГОСТе сформулированы достаточно корректно, что может позволить обеспечить высокое качество предоставления юридических услуг. Но на практике возникают различные проблемы.

Проблемным является взыскание убытков за некачественное оказание юридических услуг. Даже несущественная ошибка при оказании юридических услуг может повлечь серьезные правовые последствия для клиента. Представляется ли возможным взыскание с лиц, оказывающих правовую помощь, соответствующих убытков? Обратимся к судебной практике.

Президиум Высшего Арбитражного суда РФ (далее – ВАС РФ) дал неожиданный ответ на этот вопрос. Поставленный перед Президиумом ВАС РФ основной вопрос был сформулирован следующим образом: можно ли привлечь юридическую фирму к гражданско-правовой ответственности в случае, если она не знала о предстоящих изменениях законодательства, которые позволили бы ее клиенту заключить договор на более выгодных условиях?

Президиум ВАС РФ постановил, что незнание юридической фирмой вступивших в силу поправок, приведшее к заключению договора на крайне невыгодных для него условиях, можно рассматривать как нарушение ею взятых на себя обязательств. При этом высшая судебная инстанция особо подчеркнула следующее: юридическое лицо, действуя разумно и добросовестно, именно для исполнения своей обязанности по соблюдению действующего законодательства, заключило договор возмездного оказания юридических услуг, тем самым переложив во внутренних отношениях с контрагентом риск несоблюдения в процессе своей хозяйственной деятельности правовых норм на юридическое бюро, и получило возможность в случае оказания некачественных услуг взыскать с него убытки.

Убытки находятся в прямой причинно-следственной связи с консультацией, оказываемой в юридической фирме, не соответствующей действующему законодательству, и юридическое лицо не обязано оплачивать некачественно оказанные ему услуги. Постановление

Президиума ВАС РФ от 24.09.2013 № 4593/13 по делу № А41-7649/2012 является основанием для пересмотра вступивших в законную силу судебных актов арбитражных судов по делам со схожими фактическими обстоятельствами, принятыми на основании нормы права в расходящемся с содержащимся в нем истолковании (п. 5 ч. 3 ст. 311 АПК РФ). Вывод Президиума ВАС РФ можно рассматривать как шаг к ужесточению требований, предъявляемых к самим профессиональным юристам-консультантам, а также к их квалификации [2].

Также немаловажной является позиция ВАС о качестве юридических услуг. Необходимо отметить, что ранее высшая судебная инстанция уже уделяла внимание вопросу оценки качества оказываемых юридических услуг. Рассматривая дело о разумности судебных расходов по оплате услуг представителя, ВАС РФ сделал вывод о том, что должно учитываться не только фактическое предоставление услуг по договору, но и их качество, в том числе знания и навыки, которые продемонстрировал представитель. При этом были предложены следующие критерии оценки: знание законодательства и судебной практики; владение научными доктринами; знание тенденций развития правового регулирования спорных институтов в отечественной правовой системе и правовых системах иностранных государств; знание международно-правовых тенденций по спорному вопросу (Определение ВАС РФ от 19.11.2013 № ВАС-16291/10 по делу № А40-91883/08-61-820) [3].

В связи с вышесказанным возникает вопрос: имеет ли юридическая фирма право на предъявление регрессного иска к состоящему с ней в трудовых отношениях юристу и может ли она потребовать возмещения убытков, причиненных вследствие некачественного исполнения им своих трудовых обязанностей?

В соответствии с нормами трудового законодательства материальная ответственность стороны трудового договора наступает за ущерб, причиненный ею другой стороне этого договора в результате ее виновного противоправного поведения (действия или бездействия). Из анализа действующего законодательства и судебной практики следует, что материальная ответственность может быть применена к работнику (в данном случае – юристу) при одновременном наличии следующих четырех условий: прямой действительный ущерб; противоправность поведения работника; вина работника в причинении ущерба; причинная связь между противоправным поведением работника и наступившим ущербом.

Согласно положениям трудового законодательства юрист, причинивший своими действиями ущерб юридической фирме, с которой он состоит в трудовых отношениях, по общему правилу будет нести материальную ответственность в пределах своего среднего месячного заработка.

Существенным является вопрос доказательственной базы.

Клиентам юридических фирм, желающим убедить суд в том, что причиненный им ущерб возник вследствие некомпетентности профессионального консультанта, придется потрудиться. Как это сделать? Какие именно доказательства некачественного оказания юридических услуг необходимо представить суду для того, чтобы последний счел их достаточными и допустимыми?

Недостаточными являются просто ссылки на ненадлежащее исполнение юристом принятых на себя обязательств по договору. Такой иск не имеет шансов на удовлетворение. Суды также считают недостаточным основанием утверждения о том, что представитель на судебные заседания приходил неподготовленным.

И, конечно же, важно обратиться к результату оказания юридических услуг.

Проигранный спор не может свидетельствовать о том, что клиенту причинены убытки именно вследствие недобросовестной работы юриста (Постановление Седьмого арбитражного апелляционного суда от 14.09.2012 № А41-10001/2012 по делу № А41-10001/2012).

ражного апелляционного суда от 27.05.2011 № 07АП-3312/11 по делу № А03-16420/2010). Даже самое качественное оказание юридических услуг может привести к неудовлетворительным результатам рассмотрения дела в суде.

Между тем многое зависит от конкретных условий договора об оказании юридических услуг. В одних случаях суды считают, что «предметом спорного договора являлось только оказание юридических услуг, а не достижение конкретного результата» (Определение Ленинградского областного суда от 10.10.2013 по делу № 33-4740/2013). В других случаях они приходят к выводу, что если представителю удалось отстоять интересы клиента, то данный факт можно использовать в качестве доказательства качественного оказания юридических услуг (Определение Ростовского областного суда от 18.10.2012 по делу № 33-10741).

Таким образом, важно то, как именно стороны договора об оказании юридических услуг обозначили его предмет и определили объем оказываемых услуг. Необходимо помнить, что при заключении договора на представление интересов клиента по судебным делам нельзя ставить размер оплаты услуг в зависимость от решения суда, которое будет принято в будущем. Ведь «судебное решение не может выступать ни объектом чьих-либо гражданских прав, ни предметом какого-либо гражданско-правового договора» (Постановление КС РФ от 23.01.2007 № 1-П).

По мнению судов, подписание акта об оказанных юридических услугах свидетельствует о том, что: работа выполнена полностью и надлежащим образом; у клиента отсутствуют претензии к юристу, что безусловно трактуется в пользу последнего (Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 26.07.2013 № 17АП-7427/2013-ГК по делу № А50-2192/2013) [4].

Часто лица, обращающиеся за юридической помощью, недовольны тем, что приобретаемые ими юридические услуги в итоге были оказаны стажерами или привлеченными юристами. В судебных решениях можно встретить вывод о том, что фактическое выполнение определенных процессуальных действий иными лицами «не доказывает того, что подготовка к их совершению не была осуществлена адвокатским бюро в рамках оспариваемого договора на оказание юридических услуг и что определенный правовой результат был достигнут без участия адвокатского бюро» (Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 22.07.2013 № 15АП-8764/2013 по делу № А32-27810/2012). При заключении договоров с юридическими компаниями в большинстве случаев не обговаривается личное оказание услуг отдельными юристами. В таких случаях факт привлечения для выполнения услуг сторонних юристов не может послужить основанием для признания судом услуг не оказанными юридической компанией, с которой был заключен договор.

Юридические фирмы, заработавшие популярность на профессиональном рынке, продолжают повышать качество оказываемых услуг, в том числе в целях сохранения своей репутации и репутации своих клиентов. Все больше юридических фирм страхуют свою ответственность. Весь причиненный третьему лицу ущерб в результате профессиональной ошибки или разглашения конфиденциальных сведений возмещается страховой компанией.

Юридическая фирма является профессиональным участником рынка юридических услуг, специалистом в сфере правового сопровождения и консультирования. Возложение риска незнания законодательства на профессионала в этой сфере обоснованно. Клиент, действуя разумно и добросовестно, именно для исполнения своей обязанности по соблюдению законодательства вступает в договорные отношения с профессионалом рынка юридических услуг, тем самым перекладывая на последнего риск несоблюдения норм права в своей хозяйственной деятельности.

К различным видам юридической деятельности можно отнести органы и лица, не занимающиеся напрямую адвокатской деятельностью:

1) юридический консалтинг во всех отраслях права; юридическая работа по обеспечению экономической и иной деятельности предприятий, учреждений и организаций любой организационно-правовой формы;

2) представление прав и законных интересов клиента в суде и других органах;

3) юридическая экспертиза учредительных и иных документов юридических лиц;

4) составление заявок, контрактов, требований, соглашений, договоров, претензий и других документов юридического характера;

5) отбор и систематизация нормативных актов, составление справочников по правовым вопросам;

6) исследовательская работа в области права и т. д.

Помимо адвокатуры юридические услуги оказывают юрисконсульты – гражданам и организациям на предприятиях, в учреждениях и организациях. Они несут ответственность за юридическое сопровождение деятельности этих юридических лиц. В дополнение к своей основной задаче они консультируют сотрудников этого учреждения (предприятия, организации) по правовым вопросам, осуществляют другие виды юридической деятельности.

Для оказания правовой помощи могут быть созданы некоммерческие организации (ч. 2 ст. 2 Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»). Согласно нормам Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной правовой помощи в Российской Федерации» бесплатную юридическую помощь оказывают:

1) физическим и юридическим лицам, являющимся участниками государственной системы бесплатной юридической помощи:

– федеральным органам исполнительной власти и их подчиненным учреждениям;

– органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и их подчиненным учреждениям;

– органам управления государственными внебюджетными фондами;

– государственным юридическим бюро;

2) физическим и юридическим лицам, являющимся участниками негосударственной системы бесплатной юридической помощи:

– юридическим клиникам (студенческим консультативным офисам, студенческим адвокатским конторам и др.);

– неправительственным центрам бесплатной юридической помощи;

3) другим лицам, имеющим право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Кроме того, поскольку в соответствии с Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» лицензирование деятельности по предоставлению платных юридических услуг не ожидается, в настоящее время любое лицо, способное предоставить юридические услуги, имеет право осуществлять этот вид деятельности. А поскольку Конституция Российской Федерации не содержит признаков критериев, указывающих на надлежащий уровень квалификации лиц, оказывающих юридическую помощь гражданам, такое лицо имеет право оказывать юридическую помощь, не имея диплома о юридическом образовании, а также знаний или опыта [5].

В настоящее время нормативно-правовой режим качества оказания юридических услуг полностью не сформировался, однако отдельные тенденции, нацеленные на его унификацию, прослеживаются.

---

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р 52142-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. URL: <http://www.consultant.ru/popular> (дата обращения: 11.05.2017).

2. Постановление Президиума ВАС РФ от 24.09.2013 № 4593/13 по делу № А41-7649/2012 // Вестн. ВАС РФ. 2014. № 2. С. 88–89.

3. Определение Высшего Арбитражного Суда РФ от 19.11.2013 № ВАС-16291/10 «О передаче дела в Президиум Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации». URL: <http://base.garant.ru/56202362> (дата обращения: 11.05.2017).

4. Spiridonova A., Ivankova E. Bad Quality Legal Services? Recovering Damages (in Russian). «Corporate Lawyer. Practicum», Magazine. June 2014. № 6. URL: <http://www.lidings.com/eng/articles/2%3Fid%3D88?page=9> (дата обращения: 11.05.2017).

5. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=203246&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.8384990217636772#0//> (дата обращения: 11.05.2017).

---

V. A. Belov

Saint Petersburg Electrotechnical University «LETI»

## NORMATIVE AND LEGAL REGIME OF LEGAL SERVICES QUALITY

*The problem of quality of legal services is considered, particular provisions of legal regulation of rendering legal services are analyzed. The standard legal regime covers category of quality both economic and legal. Legal services are various and presented by a multidimensional range. The quality problems of rendering various services are important for a consumer. The sphere of rendering legal services is rather extensive and anyway legal services have to be exposed to legal regulation. The functioning of a standard legal regime of quality of legal services is analyzed in the article not only their standard fixing, but also questions connected with the settlement of specific cases in practice.*

**Qualities of legal services, normative and legal regime, judicial practice, protection of consumers' rights**

---