

## **НЕКАЧЕСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ**

Аннотация: в статье автором анализируются нормы гражданского законодательства, материалы судебной практики, регулирующие случаи некачественного исполнения договора оказания возмездных консультационных услуг. Проведенный анализ позволил определить последовательность действий заказчика для защиты своих интересов в случае оказания ему некачественных консультационных услуг.

Ключевые слова: договор, услуга, ответственность, консультационная услуга.

## **POOR QUALITE CONSULTING SERVICES**

Gorin Andrey Valerievich, student of the Faculty of Law

Place of study: Russian State Social University.

Annotation: the article analyzes the norms of civil legislation, materials of judicial practice, regulating the poor-quality execution of the execution of paid services. The analysis of the possibilities was carried out to ensure the consistency of protecting one's interests in the event of providing him with poor quality services..

Key words: contract, service, responsibility, consulting service.

Как правило, консультационные услуги оказываются потребителю на основании договора оказания консультационных услуг. Совместно с консультационными услугами могут оказываться и иные сопутствующие услуги, такие как, например, юридические. Так, по заданию заказчика исполнитель должен провести аудит бухгалтерской (финансовой) отчетности, выявить и поспособствовать возврату излишне уплаченных

налогов, осуществить налоговое и юридическое консультирование, а также, в случаях необходимости, представительство интересов заказчика в арбитражных судах.

Медицинские организации могут заключать договоры об оказании консультационных услуг с пациентами в дистанционной форме. При этом в консультационной форме пациенту будут оказаны медицинские услуги.

Таким образом, договор оказания консультационных услуг является как правило комплексным.

В зависимости от характера оказываемых услуг договор по своей сути может быть, в частности, договором возмездного оказания услуг, договором поручения либо содержать элементы обоих видов договоров, а также элементы иных видов договоров (п. 3 ст. 421, п. 1 ст. 779, п. 1 ст. 971 ГК РФ).

На смешанную природу договоров на оказание правовых услуг при обсуждении вопроса законности «гонорара успеха» указал в своем особом мнении судья Конституционного Суда РФ Г.А. Гаджиев: «В тех же случаях, когда исполнитель по договору с заказчиком должен совершить сделки или иные юридические действия, то договор возмездного оказания юридических услуг утрачивает свой «рафинированный» характер, превращаясь в смешанный договор (п. 3 ст. 421 ГК РФ), т.е. договор, в котором содержатся элементы различных договоров, предусмотренных законом или иными правовыми актами (в данном случае - элементы договора поручения либо договора агентирования, для которых характерно наличие посредника - представителя (поверенного), действующего в чужих интересах)» [1].

Исполнитель обязан оказать консультационные услуги, качество которых соответствует договору. Если условия о качестве в договоре отсутствуют, услуги должны соответствовать обычно предъявляемым требованиям и быть пригодными для целей, для которых они обычно используются.

Однако не редки случаи когда консультационные услуги оказываются ненадлежащим образом (например, нарушаются сроки оказания услуг,

качество услуг не соответствует условиям договора, обязательства не исполняются в полном объеме).

В случае если заказчиком является физическое лицо и исполнитель нарушил сроки оказания консультационной услуги - сроки ее начала или окончания, а также промежуточные сроки - или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок, то в соответствии с п. 1 ст. 28 Закона № 2300-1 заказчик вправе, в частности, отказаться от исполнения договора. Также он вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением таких сроков.

Однако данные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя (п. 6 ст. 28 Закона № 2300-1).

Согласно ст. 783 ГК РФ, общие положения о подряде (статьи 702 - 729) и положения о бытовом подряде (статьи 730 - 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 779 - 782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Поскольку для договора возмездного оказания услуг не предусмотрено регулирование качества оказываемых консультационных услуг, то следует руководствоваться с ч.1 ст. 721 ГК РФ, в силу которой качество выполненной подрядчиком работы должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода. Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, результат выполненной работы должен в момент передачи заказчику обладать свойствами, указанными в договоре или определенными обычно предъявляемыми требованиями, и в пределах разумного срока быть пригодным для установленного договором использования, а если такое использование договором не предусмотрено, для обычного использования результата работы такого рода.

В случаях, когда работа выполнена подрядчиком с отступлениями от договора подряда, ухудшившими результат работы, или с иными недостатками, которые делают его не пригодным для предусмотренного в договоре использования либо при отсутствии в договоре соответствующего условия непригодности для обычного использования, заказчик согласно ст. 723 ГК РФ, вправе, если иное не установлено законом или договором, по своему выбору потребовать от подрядчика:

- безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;
- соразмерного уменьшения установленной за работу цены;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право заказчика устранять их предусмотрено в договоре подряда (статья 397).

Подрядчик вправе вместо устранения недостатков, за которые он отвечает, безвозмездно выполнить работу заново с возмещением заказчику причиненных просрочкой исполнения убытков. В этом случае заказчик обязан возвратить ранее переданный ему результат работы подрядчику, если по характеру работы такой возврат возможен.

Если отступления в работе от условий договора или иные недостатки результата работы в установленный заказчиком разумный срок не были устранены либо являются существенными и неустраняемыми, заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

Кроме того, Президиум Высшего Арбитражного Суда указал, что юридические услуги, оказанные некачественно, - консультация по правовым вопросам без учета изменения действующего законодательства - оплате не подлежат. Согласно договору оказания услуг именно юридическое бюро, являющееся профессионалом в сфере правового сопровождения, было обязано консультировать общество по правовым вопросам, возложение риска незнания законодательства на общество необоснованно. Общество, 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 [2].

Так, если исполнитель правовой услуги не достиг желаемого результата, заключающегося, например, в положительном решении суда, в силу того что заказчик не представил нужные документы в силу некачественной предварительной консультации, то услугу можно признать некачественной [3].

Кроме того, по общему правилу заказчик вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора, то есть требовать возврата внесенных им денежных средств за вычетом суммы указанных расходов (п. п. 1, 2 ст. 450.1, п. 1 ст. 782, п. 1 ст. 977, п. 1 ст. 978 ГК РФ; ст. 32 Закона № 2300-1).

Если консультационные услуги оказаны ненадлежащим образом, заказчику необходимо обратиться к исполнителю с соответствующей претензией. Претензия составляется в свободной форме, в ней рекомендуется указать, в частности, следующую информацию:

- 1) сведения об исполнителе и заказчике;
- 2) основания предъявления претензии и обстоятельства, на которых основаны требования;
- 3) суть требований;
- 4) срок ответа на претензию, а также указание на намерение обратиться в суд в случае отказа в удовлетворении требований в добровольном порядке.

Требования заказчика-физического лица, в частности, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанных услуг своими силами или силами третьих лиц, о возврате уплаченной за услуги денежной суммы

подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования;

5) способ перечисления денежных средств;

6) дату и подпись отправителя претензии.

Если исполнитель отказывается удовлетворить заявленные требования добровольно, заказчик вправе обратиться за защитой своих прав в суд.

Для этого потребуется подготовить и подать исковое заявление. Помимо требований, указанных выше, заказчик вправе также требовать, в частности,

Следует учесть, что истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ; п. 3 ст. 17 Закона № 2300-1). В остальных случаях заказчик (ИП или юридическое лицо) оплачивают государственную пошлину за подачу искового заявления в порядке, предусмотренном Налоговым кодексом РФ.

При рассмотрении дела судом учитываются, в частности, наличие подписанного между сторонами акта об оказании консультационных услуг, отчеты исполнителя о проделанной работе, доказательства, подтверждающие подачу подготовленных исполнителем документов (заявлений, жалоб, исков) в соответствующие органы и прочее.

При этом бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору, по общему правилу лежит на исполнителе (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона № 2300-1; п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17) [4].

В случае удовлетворения судом требований заказчика-физического лица, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с

продавца штраф в размере 50% присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17). Для заказчиков ИП и юридических лиц взыскание в их пользу аналогичного штрафа не предусмотрено.

При удовлетворении иска суд может по ходатайству заказчика взыскать с исполнителя в пользу заказчика судебные расходы (полностью или частично), в том числе расходы на оплату услуг представителя, транспортные и почтовые расходы, связанные с производством по делу.

Между тем следует иметь в виду, что, если невозможность должного представления интересов заказчика в суде вызвана не недоброкачеством юридической консультации, а поведением самого заказчика, оснований для признания самой услуги некачественной нет. В практике часто бывает, что в подобных исках отказывают, если исполнитель первым уведомляет клиента о нарушении условий договора и, соответственно, негарантированном результате [5].

#### **Использованные источники:**

1. Постановление КС РФ от 23 января 2007 г. № 1-П "По делу о проверке конституционности положений пункта 1 статьи 779 и пункта 1 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобами общества с ограниченной ответственностью "Агентство корпоративной безопасности" и гражданина В.В. Макеева".
2. Постановление Президиума ВАС РФ от 24.09.2013 № 4593/13 по делу № А41-7649/2012 // СПС «КонсультантПлюс».
3. Апелляционное определение Московского городского суда от 4 февраля 2014 г. по делу № 33-589.
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
5. Кулаков В.В. Обязательственное право: учебное пособие. М.: РГУП, 2016. 186 с.