

ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО І ПРОЦЕС

DOI: <https://doi.org/10.18524/2411-2054.2025.57.325394>

УДК 347.73

С. М. Клейменова, канд. юрид. наук, доцент
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Кафедра цивільно-правових дисциплін
Французький бульвар, 24/26, Одеса, 65058, Україна
e-mail: snkleimenova@gmail.com
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9136-3445>

ДО ПИТАННЯ ПРО ЯКІСТЬ ЮРИДИЧНИХ ПОСЛУГ

Цивільним кодексом України встановлено загальні положення про послуги, але не зазначені поняття та ознаки такого виду об'єкта цивільних прав. Тому, при наданні юридичних послуг як фізичним, так і юридичним особам виникають дискусійні питання щодо якості даного виду послуг. Ця стаття розглядає питання, пов'язані з визначенням критеріїв якості юридичних послуг. Якість продукції – сукупність властивостей продукції, які визначають ступінь придатності її для використання за призначенням. Ступінь досконалості, яким володіє товар, послуга чи інший вихідний продукт бізнес-процесу. Згідно з визначенням загального управління якістю, якість – це відповідність вимогам споживача.

Чітке розуміння, яким чином визначати якість юридичної послуги, що надається, дозволить правильно визначити комплекс обов'язків послугонадавача (адвоката), і як наслідок мати належне уявлення про належне виконання цих обов'язків. Здійснивши аналіз теоретичної бази та чинного законодавства України, можна зробити висновок про те, що незважаючи на різноманіття поняття «юридична послуга», не існує чіткого та єдиного підходу до його визначення. Юридичній послугі притаманні ряд особливих специфічних властивостей, кожні з яких значною мірою впливають як на якість даного виду послуг, так і на їх оцінку. Розглянуті питання, пов'язані з тим, яким чином клієнт (споживач юридичних послуг) розуміє якість послуги, а також яким чином адвокат (виконавець) оцінює якість цього виду послуг. Встановлено, що якість юридичної послуги не є ідентичною відсутності претензій з боку клієнта. У цьому й закладена основна проблема визначення якості з боку клієнта та виконавця. Також у статті розглянуто головні складові якості юридичних послуг. Через відсутність легального визначення поняття «якість юридичних послуг», ця категорія на сьогодні може бути розглянута через розуміння сумлінного виконання обов'язків, прийнятих на себе юристом. Можна впевнено стверджувати, що необхідно визначити стандарти надання юридичної послуги, оскільки їхня відсутність впливає на усвідомлення клієнтом (замовником, одержувачем послуг) про якість наданих послуг. У статті зроблено спробу визначити основні критерії якості юридичних послуг.

Ключові слова: юридичні послуги, адвокат, якість, обов'язок, послуги, критерії якості.

Постановка проблеми. Послуги є найбільш популярними об'єктами цивільних прав серед споживачів. Помітно зросло споживання послуг порівняно зі споживанням товарів. Юридичні послуги серед інших видів послуг також переважають у споживанні. Це обумовлено тим, що клієнт (споживач) неспроможний через відсутність спеціальних знань, самостійно досягати необхідного результату. Тому необхідно чітко розуміти, які критерії повинні визначати якість юридичної послуги. Слід встановити баланс між уявленнями про якість юридичних послуг у клієнта та адвоката.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Актуальність питань, пов'язаних із розумінням якості юридичних послуг, підтверджується тим, що до цієї теми звертаються фахівці, серед яких: В. М. Богославець, С. М. Логінова, Р. М. Майданік, П. В. Хотенець та ін.

Метою цієї статті є виявлення особливостей у визначенні критеріїв якості юридичних послуг.

Виклад основного матеріалу. На сьогоднішній день послуги як об'єкти цивільних прав є найпоширенішим предметом зобов'язальних правовідносин. Серед численних видів послуг юридичні послуги серед населення займають одне з перших місць, за наданням яких звертаються до фахівця в даній сфері. Розглядаючи питання якості даного виду послуг, можна зазначити те, що має місце двоїсте ставлення до розуміння якості юридичних послуг: з одного боку – уявлення клієнта про якість, з іншого боку – чітке розуміння фахівця про належне виконання своїх обов'язків з надання цих послуг. Безумовно, не можна списувати зі щитів судження споживача про те, якою має бути якість послуги. У літературі висловлюється думка, що якість послуги визначається думкою одержувача (споживача) про досконалість послуги. Висловлюється думка, що якість послуги визначається як об'єктивне співвідношення уявлень споживача і фактичного результату послуги. Аналізуючи проблеми, що стосуються юридичних послуг, можна з упевненістю сказати, що на відміну від інших видів послуг, при наданні цієї послуги, уявлення про її якість не завжди збігаються у замовника та виконавця. Наприклад, при наданні деяких побутових послуг, зокрема перукарень, досягнутий послугонадавачем результат повинен збігатися з уявами одержувача послуг про результат послуги. В іншому випадку, можна порушувати питання про надання неякісної послуги. Якщо ж при наданні юридичних послуг замовник не отримує такого результату, який на його думку мав бути досягнутий виконавцем, це не завжди свідчить про недобросовісне виконання своїх зобов'язань адвокатом.

Згідно Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» адвокат надає правничу допомогу, яка є видом адвокатської діяльності з надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань, правового супроводу діяльності клієнта, складення заяв, скарг, процесуальних та інших документів правового характеру, спрямованих на забезпечення реалізації прав, свобод і законних інтересів клієнта, недопущення їх порушень, а також на сприяння їх відновленню в разі порушення. Виходячи з розуміння даного виду діяльності, можна зробити висновок, що адвокат, як особа, що володіє спеціальними знаннями та досвідом, приймає рішення про те, що в конкретному випадку є доцільним. Крім того, ст. ст. 20, 21 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську

говором між адвокатом і клієнтом» [2, с. 149]. Отже, неналежне виконання або невиконання адвокатом своїх зобов'язань тягне за собою відповідальність, що, у разі доведення клієнтом завданих адвокатом збитків, можна визначити, що якість не відповідає властивостям результату юридичної послуги.

Для визначення якості юридичної послуги необхідно керуватися, як було зазначено вище, правами та обов'язками послугонадавача (адвоката). Правило «клієнт завжди правий» у випадку з юридичними послугами, як правило, не працює. Кінцевий результат у справі залежить від кількості факторів, на які адвокат не може впливати. У юридичній літературі вказується, що необхідно розглядати порушення вимог щодо якості правових послуг, запевняючи, що справу буде виграно, а також повідомлення клієнта про те, що адвокат забезпечить досягнення необхідного результату за будь-яких обставин. Такий підхід до надання юридичних послуг є не лише самовпевненим, а й за певних обставин неправомірним. Крім того, при укладанні договору про надання юридичних послуг не можна встановити умову про гарантування позитивного результату. Спеціаліст (адвокат) може надати належним чином складений висновок, у якому буде зазначено, чи порушені права клієнта, і на підставі цього він може розглянути можливість успішного вирішення справи на користь клієнта, виходячи з конкретних обставин. Висловлюється думка, що гарантування позитивного рішення справи - свого роду обман клієнта. При наданні юридичних послуг мають місце об'єктивні обставини, які залежать від адвоката. Адвокат не може впливати на думку судді, іншої сторони у справі. При належному наданні юридичних послуг адвокат повинен спиратися на закон, свої знання та вміння, а не на особистісні відносини з представниками судових органів та з представниками протилежної сторони. Коли юрист запевняє клієнта у сприятливому результаті справи, покладаючись саме на вказані обставини, це пряме порушення етики адвоката. Адвокат, який надає юридичну послугу, несе відповідальність тільки за дії, які він виконує в кожному конкретному випадку. Вчені-цивілісти вказують, що результат правової послуги може бути повною мірою гарантований виконавцем (адвокатом). Так, В. М. Богославець пише, що «...характерною рисою послуги є також те, що вона як очікуваний «корисний» результат діяльності суб'єкта надання послуг не може бути ним цілком гарантована. ...у деяких випадках суб'єкт може гарантувати досягнення певного бажаного результату, наприклад, складання проекту договору, зазначений матеріалізований результат не включає наявності правових послуг і не є ще достатньою підставою для віднесення його дій до предмета регулювання договору підряду» [2, с. 33]. Дозволимо собі не погодитись із процитованим судженням шановного автора. По-перше, вважаємо, що складання проекту договору є видом діяльності, яку слід розглядати як правову послугу. По-друге, не слід ототожнювати уявлення клієнта про «корисність» правової послуги та розуміння про це фахівцем. Для клієнта якісне надання правової послуги, тобто «корисний» результат завжди пов'язуватиметься отриманням судового рішення на його користь. З такої точки зору результат правової послуги не може бути гарантований. Однак для фахівця, після ознайомлення з ситуацією та необхідними матеріалами, здебільшого стає ясним, яким може бути результат справи. Обіцянки, як ми вже зазначали вище, є порушенням правил адвокатської етики. Завданням адвоката є гарантування законного рішення суду, а не гарантування

Список використаної літератури

1. Про адвокатуру та адвокатську діяльність: Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2013. № 27. Ст. 282
2. Богославец В. М. Договори про надання правових послуг. Івано- Франківськ: Видавництво Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2009. 176 с.

References

1. Pro advokaturu ta advokatsku diialnist: Zakon Ukrainy. Vidomosti Verkhovnoi Rady (VVR), 2013. № 27. St. 282 [in Ukrainian].
2. Bohoslavets V. M. (2009). Dohovory pro nadannia pravovykh posluh. Ivano- Frankivsk: Vydavnytstvo Prykarpatskoho natsionalnoho universytetu imeni Vasylya Stefanyka. 176 s. [in Ukrainian].

Стаття надійшла 17.02.2025 р.

S. M. Kleimenova, Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor
Odesa National I. I. Mechnikov University
the Department of Civil Law Disciplines
24/26 Frantsuzkyi Blvd, Odesa, 65058, Ukraine
e-mail: snkleimenova@gmail.com
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9136-3445>

REGARDING THE QUALITY OF LEGAL SERVICES

Summary

The Civil Code of Ukraine establishes general provisions on services, but does not specify the concept and characteristics of this type of civil rights object. Therefore, when legal services are provided to both individuals and legal entities, controversial issues arise regarding the quality of this type of service. This article deals with issues related to determining the quality criteria for legal services. Product quality is a set of product properties that determine the degree of suitability for its intended use. It is the degree of perfection that a product, service or other output product of a business process possesses. According to the definition of total quality management, quality is compliance with customer requirements.

A clear understanding of how to determine the quality of the legal service provided will allow to correctly define the set of duties of the service provider (attorney), and as a result, to have a proper understanding of the proper performance of these duties. Having analyzed the theoretical framework and current legislation of Ukraine, it can be concluded that despite the diversity of the concept of “legal service”, there is no clear and unified approach to its definition. Legal services are characterized by a number of specific features, each of which has a significant impact on both the quality of this type of service and its evaluation. The author examines the issues related to how a client (consumer of legal services) understands the quality of a service, and how an attorney (performer) assesses the quality of this type of service. The author has established that the quality of legal services is not identical to the absence of complaints from the client. This is the main problem of determining the quality of legal services by the client and the contractor. The article also discusses the main components of the quality of legal services. Due to the absence of a legal definition of the concept of “quality

of legal services”, this category can currently be considered through the understanding of the conscientious performance of duties assumed by a lawyer. It can be confidently stated that it is necessary to define the standards of legal services, since their absence affects the client’s (customer’s, recipient’s) awareness of the quality of services provided. The article attempts to define the main criteria for the quality of legal services.

Keywords: legal services, lawyer, quality, duty, services, quality criteria.