



**Галина Дмитриевна
ОТНЮКОВА,**
доцент кафедры
предпринимательского
и корпоративного права
Университета имени
О.Е. Кутафина (МГЮА),
кандидат юридических
наук, доцент
otngalina@yandex.ru
125993, Россия, г. Москва,
ул. Садовая-Кудринская, д. 9

Предпринимательская деятельность в виде оказания услуг

Аннотация. В статье рассматриваются основные виды услуг как предмет предпринимательской деятельности. В статье дается авторское определение услуг. Отмечены особенности оказания услуг, неисчерпывающий перечень которых перечислен в ст. 779 ГК РФ, различия между консультационными и информационными услугами. Указаны субъекты оказания услуг и предъявляемые к ним требования (лицензия, членство в саморегулируемой организации). Для оказания услуг в соответствующих случаях требуется профессиональная подготовка. Рассматриваются примеры документального подтверждения квалификации лица, оказывающего услуги. Услуги осуществляются на основе договоров. Даны характеристика договоров, а также таких условий, как конфиденциальность, качество услуг и др. Рассмотрены способы фиксации выявленных недостатков качества услуг.
Ключевые слова: виды услуг, субъекты оказания услуг, конфиденциальность, качество услуг, способы фиксации качества услуг.

DOI: 10.17803/2311-5998.2023.108.8.062-069

Galina D. OTNYKOVA,

Associate Professor of the Entrepreneurial and Corporate Law Department
of the Kutafin Moscow State Law University (MSAL),
Cand. Sci. (Law), Associate Professor
otngalina@yandex.ru
9, ul. Sadovaya-Kudrinskaya, Moscow, Russia, 125993

Entrepreneurial activity in the form of rendering services

Abstract. The article discusses the main types of services as a subject of entrepreneurial activity. The literature discusses the ratio of works and services. The article gives the author's definition of services. The features of the provision of services, a non-exhaustive list of which is listed in Article 779 of the Civil Code of the Russian Federation, are noted. The differences between consulting and information services are noted. The subjects of the provision of services and the requirements imposed on them (license, membership in a self-regulating organization) are indicated. Professional training is required for the provision of services, where appropriate. Examples of documentary confirmation of the qualifications of a person providing services are considered. Services are provided on the basis of contracts. The characteristic of contracts is given, as well as such conditions as confidentiality, quality of services, quantitative characteristics of services, ways of fixing the identified shortcomings of the quality of services are considered.

Keywords: types of services, subjects of service provision, confidentiality, quality of services, ways of fixing the quality of services.

1. В статье 2 Гражданского кодекса РФ при определении понятия предпринимательской деятельности в качестве источника получения прибыли, наряду с использованием имущества, продажей товаров, выполнением работ, предусмотрено оказание услуг. Услуги разнообразны. Например, предприниматели, исходя из характера совершаемых действий, могут оказывать услуги юридические и фактические. Так, по договору поручения поверенный от имени доверителя совершает для него сделки, защищает своего клиента в суде. А вот по договору хранения совершаются фактические действия — обеспечивается сохранность имущества клиента. В этих целях устанавливаются, например, световые, звуковые сигналы на случай проникновения на склад, где хранится имущество клиента. При хранении продуктов питания хранитель заботится о том, чтобы использовались оборудование, емкости, при соприкосновении с которыми исключалось бы вредное воздействие на продукты клиента или проникновение грызунов. При перевозке продуктов питания предприниматель-перевозчик использует специализированный транспорт, обеспечивает надлежащий температурный режим.

Услуги, не предусмотренные отдельными главами ГК РФ (например, гл. 40 «Перевозка»), регулируются нормами гл. 39 ГК РФ о возмездном оказании услуг. В статье 779 содержится неисчерпывающий перечень таких услуг (услуги связи, медицинские, аудиторские, услуги по обучению, информационные, консультационные и др.). Практически по всем перечисленным в ст. 779 ГК РФ услугам действуют специальные законы, например, Федеральный закон от 30.12.2008 «Об аудиторской деятельности»¹, Федеральный закон от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и защите информации»².

В литературе обсуждаются вопросы соотношения договора об оказании услуг и договора подряда³.

Услуги — полезные действия предпринимателя (услугодателя, исполнителя), удовлетворяющие потребности кредиторов (заказчиков, клиентов) как таковые, не создающие овеществленного результата, который бы оставался в распоряжении клиента и обладал бы качествами самостоятельного объекта гражданских прав (оборотоспособностью).

По договору подряда создается овеществленный результат, по договору оказания услуг совершается действие. Результат услуг может быть отображен письменно, например, в виде отчета, заключения и т.д., но они не рассматриваются в качестве овеществленного результата, обладающего оборотоспособностью.



¹ СЗ РФ. 2009. № 1. Ст. 15.

² СЗ РФ. 2006. № 31 (ч. I). Ст. 3448.

³ См.: Кулаков В. В., Кондратьев В. А. О некоторых вопросах квалификации договора возмездного оказания услуг // Современный юрист. 2020. № 1. С. 69—80 ; Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Договоры о выполнении работ и оказании услуг. М. : Статут, 2002. Кн. 3.

Особенность возмездного оказания услуг, перечисленных в ст. 779 ГК РФ, заключается в том, что исполнитель обязан оказать услуги лично. Он может возложить исполнение на третье лицо, если это предусмотрено договором с клиентом.

Большинство из перечисленных в ст. 779 ГК РФ услуг требуют личного присутствия, восприятия этих услуг самим клиентом. Например, медицинские услуги оказываются путем воздействия на личность. При этом одни и те же методы лечения эффективны для одних пациентов и не помогают другим. Это зависит от степени внушаемости личности, состояния здоровья конкретного человека. То же можно сказать об услугах в сфере обучения (мы имеем в виду платные услуги по обучению): есть отличники, но есть и неуспевающие, не способные должным образом усваивать знания согласно образовательной программе.

Выделим особенности оказания услуг, обязательных для клиента. Например, Закон об аудиторской деятельности предусматривает обязательный аудит. В статье 5 этого Закона указаны организации, обязанные ежегодно проходить процедуру обязательного аудита. Делается это в публичных интересах. Обязанность организовать проведение такого аудита — это обязанность перед государством. Аудиторская организация не имеет субъективного права требовать заключения с ней соглашения о проведении аудита. Выбор аудитора, в том числе на конкурсной основе, осуществляется организацией — аудируемым лицом. Аудиторское заключение при обязательном аудите включается в состав документов, представляемых организацией как налогоплательщиком в налоговый орган (ст. 13 НК РФ).

В установленных случаях хозяйствующий субъект в целях подтверждения соответствия своей продукции требованиям безопасности (указанным в техническом регламенте) должен пройти процедуру сертификации. Оказание услуг по обязательной сертификации производится органом по сертификации на основе договора с заявителем на возмездной основе.

2. Необходимо различать информационные и консультационные услуги. Информационные услуги — это фактические действия (деятельность) по формированию, поиску, систематизации, сбору, предоставлению информации. Результаты могут фиксироваться на материальных носителях.

Под передачей информации следует понимать такую деятельность, которая предполагает трансляцию (передачу) информационного продукта заказчику, в том числе через сеть Интернет. Исполнитель в ходе предоставления информационных услуг непосредственно передает информацию, т.е. такие сведения, которые специальной квалификации исполнителя не требуют. Информационная услуга может быть предоставлена любым субъектом предпринимательской деятельности.

В свою очередь, консультационная услуга оказывается специалистом (экспертом), в том числе в виде представления конкретных рекомендаций.

Дело в том, что информация при предоставлении консультационной услуги отличается квалифицированным характером и является результатом анализа, изучения и т.п., в то время как справочная информация выступает результатом механического сбора сведений и оказания информационной услуги.

В условиях инновационного развития российской экономики появляются новые виды услуг. Весьма популярны услуги, оказываемые через сеть Интернет (например, обучающие курсы, предоставление прав в сети на пользование

доменом, оказание на сайте регистрационных услуг и т.д.). В условиях ограничений в период пандемии резко возросли дистанционные услуги, особенно консультационные, включая медицинские.

Услуги как вид предпринимательской деятельности оказывают коммерческие организации (например, банки) и индивидуальные предприниматели. По лицензируемым видам деятельности оказание услуг осуществляется на основе лицензии (например, при медицинской деятельности).

Если в силу закона предусмотрено обязательное членство в саморегулируемой организации (СРО), услуги осуществляет предприниматель — член СРО (например, аудитор).

На основе Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»⁴ для приема в члены саморегулируемой организации финансовая организация, которая имеет лицензию (разрешение) или сведения о которой внесены в реестр финансовых организаций, осуществляющих соответствующий вид деятельности, представляет в эту саморегулируемую организацию документы, исчерпывающий перечень которых определяется саморегулируемой организацией. Как видим, для деятельности финансовой организации требуется и наличие лицензии, и членство в СРО (или внесение сведений о ней в реестр финансовых организаций).

Услуги, например фотоуслуги, оказывают и самозанятые граждане. Критериями для отнесения граждан к категории самозанятых являются:

— факт занятия трудовой деятельностью без найма работников. Деятельность осуществляется личным трудом. Полагаем, что при этом возможна помощь членов семьи;

— отсутствие работодателя. Гражданин сам себя обеспечивает работой. Для этого он за свой счет приобретает оборудование, материалы, сырье (например, швейную машину, ткани для пошива одежды). Это имущество является его собственностью. Он сам для себя устанавливает удобный для него режим трудового дня. Возможно, что изготовленный продукт не найдет спроса и не будет реализован, а затраты в итоге не будут возмещены. Самозанятый несет риск утраты вложенных в бизнес средств, как любой предприниматель. ГК РФ квалифицирует деятельность самозанятых граждан в качестве предпринимательской;

— выполнение работ, оказание услуг или реализация товаров собственного производства физическим и юридическим лицам. Обратим внимание, что самозанятые не вправе заниматься спекулятивными операциями;

— статус занятости. В качестве плательщика налога на профессиональный доход самозанятый гражданин встает на налоговый учет в налоговом органе. При этом степень занятости гражданин определяет сам;

— деятельность, приносящая доход. Отметим, что цель деятельности — получить прибыль. Конечно, самозанятый не обязан вести бухгалтерский учет по установленным правилам. Однако он считает свои доходы и затраты и определяет, таким образом, результаты своей деятельности.

Деятельность самозанятого — предпринимательская. Полагаем, что самозанятый, будучи субъектом предпринимательства, не является индивидуальным

⁴ С3 РФ. 2015 № 29 (ч. I). Ст. 4349.



предпринимателем. Это самостоятельные субъекты, отличающиеся порядком их регистрации и разным подходом к налогообложению.

3. Как всякая предпринимательская деятельность, оказание услуг предполагает подготовительный этап. Необходимо создать условия для такой деятельности. Например, нужно построить или приобрести в аренду объект недвижимости, например складское помещение для хранения товаров клиентов. Заготовители лома черных и цветных металлов должны иметь площадки с асфальтовым, бетонным или другим твердым влагостойким покрытием, предназначенные для хранения лома и отходов черных и (или) цветных металлов.

Для оказания таких услуг, как консультационные, информационные, допускается использование квартиры, принадлежащей на праве собственности услугодателю. В современных условиях информационные услуги оказываются, как правило, с использованием интернет-ресурсов. Значит, для этого следует приобрести компьютер, установить программное обеспечение. Транспортные услуги требуют наличия соответствующих видов транспорта.

Для оказания услуг в определенных случаях требуется профессиональная подготовка, подтверждаемая документально, например аттестатом аудитора. Директор компании, осуществляющей управление многоквартирным жилым домом, также должен иметь квалификационный аттестат; у этого должностного лица не должно быть неснятой или непогашенной судимости за преступления в сфере экономики, за преступления средней тяжести, тяжкие и особо тяжкие преступления (ст. 193 ЖК РФ). Жилищный кодекс РФ содержит отдельную статью (ст. 202) о порядке выдачи квалификационного аттестата. Он выдается сроком на пять лет с возможным последующим продлением. К квалификационному экзамену не допускается претендент, информация о котором содержится в реестре дисквалифицированных лиц.

По лицензируемым видам деятельности требуемые документы, подтверждающие профессиональную подготовку, предусматриваются законами, положениями о лицензировании отдельных видов деятельности.

Важное значение для продвижения услуг, привлечения клиентов, заказчиков имеет реклама.

4. Услуги — активные действия. Они не могут совершаться путем воздержания от их совершения. Характер совершаемых действий зависит от вида услуг. В любом случае цель оказания услуги — удовлетворение потребности клиента в той или иной услуге. Факт получения услуги одним предпринимателем от другого, как правило, подтверждается документально — актом об оказании услуг. Услуги считаются оказанными с момента подписания сторонами акта об оказанных услугах.

Оказание услуги по перевозке груза подтверждается транспортной накладной. В этом документе фиксируется факт принятия груза к перевозке, выдачи груза перевозчиком грузополучателю. Транспортная накладная выступает первичным документом бухгалтерского учета. На его основе отражается факт реализации товара продавцом покупателю.

По исполнении договора поручения поверенный представляет доверителю отчет с приложением оправдательных документов (если это требуется в соответствии с условиями договора или характером поручения). По исполнении договора

комиссии комиссионер также обязан представить клиенту отчет и передать ему все, что получено по договору комиссии.

По итогам аудиторской проверки составляется аудиторское заключение. Аудиторское заключение представляет собой официальный документ, содержащий выраженное в установленной форме мнение аудиторской организации, индивидуального аудитора о достоверности бухгалтерской (финансовой) отчетности аудируемого лица (ст. 6 Закона об аудиторской деятельности).

5. Услуги осуществляются на основе договора. Договор об оказании услуг, как правило, является консенсуальным, считается заключенным с момента достижения соглашения по всем существенным условиям. Договоры могут быть краткосрочными (например, перевозка груза в пределах населенного пункта — места нахождения владельца груза и перевозчика) и долгосрочными. Бухгалтерский учет в организации может осуществляться на основе договора об оказании бухгалтерских услуг. Такой договор в основном заключается на один год с последующим продлением.

Бухгалтер-исполнитель обязуется по заданию заказчика оказывать ему, в частности, услуги:

- по ведению бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности заказчика по регистрам учета в программе 1С;
- ведению регистров налогового учета в соответствии с налоговым законодательством РФ;
- расчету налогов и других обязательных платежей, уплачиваемых заказчиком в соответствии с законодательством РФ, по подготовке проектов платежных поручений на уплату налогов и других обязательных платежей.

Договор перевозки груза — реальный, считается заключенным с момента передачи груза отправителем перевозчику. С этого же момента возникает право собственности у грузополучателя, хотя груз еще находится в пути. Однако если доставка груза производилась в сопровождении представителя отправителя груза, право собственности на груз возникает у получателя с момента передачи ему груза представителем отправителя, сопровождавшим груз в место доставки.

Отметим, что различную справочную информацию мы получаем в сети Интернет бесплатно, без заключения соответствующих договоров.

В долгосрочном договоре об оказании услуг обычно содержится раздел «Конфиденциальность». Так, бухгалтер — исполнитель по договору об оказании услуг не вправе без согласия заказчика разглашать конфиденциальную информацию, в отношении которой заказчиком установлен режим коммерческой тайны, а также обязан принимать предусмотренные ст. 10 и 11 Федерального закона от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» меры по охране конфиденциальности информации, предоставляемой заказчиком.

А вот аудиторское заключение само по себе подпадает под режим аудиторской тайны. Аудиторская организация и ее работники, индивидуальный аудитор и работники, с которыми им заключены трудовые договоры, обязаны соблюдать требование об обеспечении конфиденциальности информации, составляющей аудиторскую тайну.

6. Гражданский кодекс РФ не содержит нормы о качестве услуг. В литературе под качеством медицинских услуг предлагается понимать совокупность



характеристик, отражающих правильность выбора и применения методов (технологий) диагностики, профилактики, лечения и медицинской реабилитации с учетом получения информированного добровольного согласия пациента, а также их позитивную результативность⁵.

В договорах оказания услуг обычно содержатся требования, предъявляемые к работнику исполнителя услуги как специалисту (наличие высшего образования, аттестата, квалификационного разряда), предполагающие надлежащее качество оказания услуг. Услуги должны быть безопасными для заказчика, пользователя услугами. Например, потенциально опасны услуги, оказываемые владельцами источников повышенной опасности (использующими транспорт, объекты электроэнергетики и др.). Безопасность услуги входит в содержание ее качества. В установленных случаях действуют стандарты качества услуг⁶. Отметим, что действующие технические регламенты содержат обязательные требования к безопасности продукции, но не к услугам.

Выявленные недостатки в оказанных услугах фиксируются в акте, подписанном заказчиком и исполнителем. На практике недостатки услуг отмечаются заказчиком и в акте сдачи-приемки услуг. В заключаемом договоре об оказании услуг необходимо предусмотреть явку исполнителя услуг (его представителя) для фиксации выявленных недостатков, а при его неявке — возможность составления одностороннего акта. Заказчик может не сразу обнаружить недостатки оказанных услуг, например, сначала принять услугу и только потом установить, что исполнитель ненадлежащим образом выполнил свои обязательства. О скрытых недостатках нужно известить в разумный срок после того, как заказчик их обнаружил.

Важно предусмотреть в договоре санкции за недостатки выполненных услуг и работ. Фиксация недостатков работ и услуг, выполненных для гражданина — потребителя услуг, а также способы, сроки устранения недостатков устанавливаются по правилам Закона о защите прав потребителей. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона о защите прав потребителей), в частности:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

Количество (объем услуг) устанавливается в договоре путем перечисления тех действий, которые должны быть совершены исполнителем. Такие количественные показатели, как вес груза (например, в тоннах), расстояние (в километрах), предусматриваются в договорах перевозки груза. Время оказания услуг имеет значение, например, для услуг по обучению. Плата за обучение может взиматься за каждый семестр до его начала.

⁵ Тимофеев И. В. Доступность и качество медицинской помощи как ключевые элементы правового режима безопасности пациента // Юридический мир. 2019. № 8. С. 27.

⁶ См., например: приказ Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» // Российская газета. 06.08.2014. № 175.

Оплата услуг производится в сроки и в порядке, которые предусмотрены в договоре об оказании услуг. Цена услуги, как правило, определяется в твердой денежной сумме. При перевозке грузов оплата рассчитывается в виде тарифа за единицу перевезенного груза на километр.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Договоры о выполнении работ и оказании услуг. — М. : Статут, 2002. — Кн. 3. — 1055 с.
2. Кулаков В. В., Кондратьев В. А. О некоторых вопросах квалификации договора возмездного оказания услуг // Современный юрист. — 2020. — № 1. — С. 69—80.
3. Предпринимательское право : учебник для бакалавров / отв. ред. И. В. Ершова, Г. Д. Отнюкова. — М. : Проспект, 2014. — 624 с.
4. Тимофеев И. В. Доступность и качество медицинской помощи как ключевые элементы правового режима безопасности пациента // Юридический мир. — 2019. — № 8. — С. 25—30.

