Цифровизация и юридическая услуга: ценообразование и доступность в зеркале права

Топузов Дмитрий Иванович
старший преподаватель, Мариупольский государственный университет имени А. И. Куинджи, dtopuzov95@mail.ru

Статья посвящена тому, как цифровизация меняет ценообразование и доступность юридической услуги для потребителя. Цель — сопоставить влияние цифровых форм (онлайн-сервисов, платформ, электронного информирования) на модели и прозрачность цены и на территориальную, финансовую и информационную доступность. Методы — доктринальный и нормативно-сопоставительный анализ. Сравниваются положения научных работ 2018–2025 гг. с нормами Конституции Российской Федерации, федеральных законов № 63-ФЗ и № 324-ФЗ, Закона РФ № 2300-1. Показано, что цифровизация упрощает ценообразование и сокращает расстояние до юриста, но финансовая и информационная доступность зависят от норм, а не от технологии. Новизна — в совместном анализе двух параметров. Сформулированы правовые условия, при которых цифровые формы расширяют доступ, а не подменяют квалифицированную юридическую помощь: раскрытие цены и границ услуги до начала работы, отделение информирования от консультации, ответственность конкретного юриста и встраивание онлайн-каналов в систему бесплатной юридической помощи.

Ключевые слова: цифровизация; юридическая услуга; ценообразование; доступность; онлайн-сервисы; цифровые платформы; квалифицированная юридическая помощь; бесплатная юридическая помощь.

Введение

Цифровизация перестала быть фоном для юриста. Она входит в саму юридическую услугу: меняет то, как её ищут, заказывают и оплачивают, и тем самым затрагивает ценообразование и доступность, которые принято изучать порознь, хотя клиент видит в них один выбор. Экономисты пишут о рынке, юристы — о праве. Работы о цифровизации рынка юридических услуг фиксируют приход онлайн-платформ, искусственного интеллекта и блокчейна, а работы об адвокатуре обсуждают качество квалифицированной помощи [7; 12]. Мост между этими линиями строят редко, и потому вывод о цифровых формах помощи нередко остаётся односторонним.

Вопрос между тем практический. Если онлайн-сервис делает юридическую услугу дешевле и ближе, но подменяет консультацию шаблоном, доступность растёт лишь на бумаге, а конституционное право на квалифицированную юридическую помощь (статья 48 Конституции Российской Федерации) остаётся незащищённым [1]. С. Н. Гаврилов прямо пишет, что отсутствие должного регулирования рынка юридических услуг мешает реализации этого права [6]. Цифровизация пробел не закрывает, а обнажает.

Ценообразование мы понимаем шире размера гонорара: это модель оплаты и её прозрачность для клиента до начала работы [9; 11]. Доступность тоже неоднородна. Мы различаем территориальную доступность (можно ли получить юридическую услугу вдали от крупных центров), финансовую доступность (по силам ли цена) и информационную доступность (понимает ли человек, куда и за чем ему обращаться), опираясь на работы о бесплатной юридической помощи [14; 16]. Ценообразование и доступность связаны неочевидно.

Любопытно, что цифровизация действует на ценообразование и доступность не всегда в одну и ту же сторону. Удешевление шаблона ещё не означает, что человек поймёт, подходит ли шаблон к его делу. Цифровизация снимает барьер расстояния. Но барьер понимания она снимает лишь тогда, когда цифровой канал встроен в систему, где на сложный вопрос отвечает юрист, а это уже вопрос не технологии, а права, как показывает дискуссия об адаптации юридической профессии [15; 17].

Цель статьи — сопоставить, как цифровизация меняет ценообразование и доступность юридической услуги, и выявить правовые условия, при которых цифровые формы расширяют доступ для потребителя, а не подменяют квалифицированную помощь. Гипотеза у нас простая. Цифровая форма сама по себе нейтральна, и её эффект для клиента задают прежде всего нормы о ценообразовании (раскрытие цены), о разграничении юридической помощи и юридической услуги и о распределении ответственности [5].

Материалы и методы исследования

Эмпирическую базу составили два массива. Первый — научные статьи из российских журналов (2018–2025 гг.), где цифровизация, рынок юридических услуг, качество квалифицированной помощи и бесплатная юридическая помощь разобраны именно по существу, а не по касательной [5–17]. Второй массив образуют нормативные акты. Это Конституция Российской Федерации, а также Федеральный закон от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» (далее — Закон об адвокатуре), регулирующий соглашение адвоката с доверителем [1; 2]. К ним добавлены Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее — Закон № 324-ФЗ) и Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» [3; 4]. Редакции актов — действующие (на дату подготовки статьи).

Методы — доктринальный и нормативно-сопоставительный анализ: тезисы источников о моделях оплаты, прозрачности цены и барьерах доступа сопоставлялись с тем, что нормы требуют. Методологической опорой служит процессная модель качества квалифицированной юридической помощи, предложенная С. Н. Гавриловым [7]. Она позволяет видеть оказание помощи как цепочку этапов, и мы задавали к каждому этапу один вопрос: что меняет цифровая форма и какая норма удерживает этот эффект от искажения.

Ограничение метода очевидно. Мы не строили опросов и не приводим цен, тарифов или статистики обращений, поэтому выводы но-

сят доктринальный характер и требуют эмпирической проверки. Работы о защите интеллектуальных прав и цифровых активов привлечены лишь для общего контекста: они посвящены механизмам защиты прав в цифровой среде, а о ценообразовании юридических услуг в них речи нет [18–20]. Связь здесь косвенная.

Результаты и обсуждение

Цифровизация меняет саму единицу оплаты. Когда онлайн-платформа предлагает типовой документ или консультацию в чате, юридическая услуга дробится на стандартные модули, и цена привязывается уже не к затраченным часам юриста, а к понятному результату, который клиент видит до оплаты. И. В. Пенькова и М. Д. Овсянко относят онлайн-платформы к главным направлениям цифровизации рынка наряду с искусственным интеллектом и блокчейном [12]. Их влияние авторы видят одновременно и в экономике, и в праве юридической практики [12]. Ценообразование становится вопросом прозрачности.

Право к такой модели готово лишь отчасти. Закон о защите прав потребителей требует довести до сведения потребителя цену услуги в рублях (статья 10), и для онлайн-сервиса это правило исполнить проще, чем для юриста, который может назвать гонорар лишь после личной встречи [4]. Иначе устроен Закон об адвокатуре: размер и условия вознаграждения входят в соглашение адвоката с доверителем (статья 25), а пункт 4.1 той же статьи допускает вознаграждение, зависящее от результата, кроме уголовных дел и дел об административных правонарушениях [2]. Это тоже модель ценообразования. О. Д. Малыгин показывает, что гонорар успеха связывает цену с исходом дела и порождает правовые и этические вопросы [9]. Цифровизация такую модель не отменяет, но дополняет её фиксированной ценой за модуль, и у клиента появляется выбор между платой за процесс, платой за результат и платой за стандартный продукт. Выбор этот не всегда осознан.

Здесь кроется первый парадокс ценообразования. Прозрачная цена модуля легко читается, но клиент редко может оценить, тот ли модуль ему нужен, а Пенькова и Овсянко в работе о защите потребителей на рынке юридических услуг предлагают именно меры, повышающие прозрачность и ответственность поставщиков [11]. Мы полагаем, что для цифровой юридической услуги прозрачность цены без прозрачности объёма работы мало что даёт потребителю. Он видит число, но не видит границы услуги: что входит в консультацию и кто её даёт (юрист или алгоритм). С. Н. Гаврилов не случайно настаивает, что цифровая трансформация адвокатуры не самоцель и главным остаётся качество квалифицированной юридической помощи, которое нужно планировать, обеспечивать, контролировать и улучшать как систему [7]. Цена без качества — пустая цифра.

Опыт других юрисдикций подсказывает, где именно цифровой рынок юридических услуг даёт сбой для клиента. Ю. Л. Петрушевский, разбирая британский рынок, выделяет среди поставщиков юристов, адвокатов и лицензированных нотариусов, а также неавторизованные организации, включая консультационные службы и онлайн-платформы, а среди проблем называет фрагментацию рынка и доступ к юридической помощи [13]. В России, по-видимому, похоже. Тот, кто продаёт стандартный документ онлайн, не обязан быть адвокатом, и тогда прозрачное ценообразование соседствует с размытой ответственностью. Шелепаева и Цынгуев пишут о необходимости адаптации юридической практики к технологиям, однако адаптация поставщика ещё не защищает того, кто покупает его продукт [17].

Территориальная доступность выигрывает от цифровизации сильнее всего. Онлайн-консультация не требует ехать в областной центр, и для жителя малого поселения юридическая услуга становится досягаемой без потери рабочего дня, что согласуется с темой работы А. А. Калиногорского, где искусственный интеллект рассматривается как средство обеспечения доступности квалифицированной юридической помощи [8]. Но расстояние не единственный барьер. Р. В. Хмыров, анализируя бесплатную юридическую помощь, указывает на региональную дифференциацию оплаты труда адвокатов, низкое вознаграждение и трудности с отчётностью [16]. Цифровой канал сам по себе этих проблем не решает: если адвокату в регионе не выгодно участвовать в государственной системе, онлайн-приём лишь перенесёт ту же нехватку юристов на экран. Территория уступает место деньгам.

С финансовой доступностью картина двойственная. Стандартный модуль, предложенный онлайн, может быть дешевле индивидуальной работы, и в этом смысле цифровизация снижает порог входа, но для тех, кто по Закону № 324-ФЗ (статья 20) вправе рассчитывать на бесплатную юридическую помощь, цена вообще не должна быть барьером [3]. У. С. Новопашина подчёркивает, что институт бесплатной юридической помощи межотраслевой и урегулирован недостаточно, а систему видов, объёма и контроля качества предстоит выстроить [10]. Е. С. Резник ещё в 2018 г. ставила вопросы доступности и качества бесплатной юридической помощи в одной работе [14]. Эта связка нужна и цифровой эпохе. Если государство переведёт часть бесплатной помощи в онлайн-формат ради экономии, а контроль качества останется неурегулированным, финансовая доступность вырастет ценой квалифицированности, и человек получит бесплатно то, что юридической помощью можно назвать лишь условно.

Информационная доступность — самое тонкое место. Закон № 324-ФЗ отдельно регулирует правовое информирование и правовое просвещение населения (статья 28), и цифровые каналы для этой задачи подходят идеально [3]. Чего они не решают сами, так это различия между общим информированием и консультацией по конкретному делу. М. С. Баранников разбирает соотношение понятий «юридическая помощь» и «юридическая услуга», и для цифровой среды это соотношение перестаёт быть теоретическим: чат-бот, отвечающий на вопрос, формально оказывает информационную юридическую услугу, но человек воспринимает ответ как помощь по своему делу [5]. Ошибка здесь стоит дорого. А. А. Селькова ставит вопрос, готова ли юридическая профессия к адаптации в условиях цифровизации, и, на наш взгляд, ответ во многом зависит от того, научится ли право отличать подсказку алгоритма от суждения юриста [15].

Сопоставление: когда цифровая форма расширяет доступ

Сведём два параметра вместе. Цифровизация упрощает ценообразование и улучшает территориальную доступность почти автоматически, тогда как финансовая и информационная доступность зависят от того, встроен ли цифровой канал в систему гарантий квалифицированной юридической помощи. Эта асимметрия показательна. Ещё в 2021 г. С. Н. Гаврилов писал о потребности в национальной системе профессионального оказания юридической помощи с едиными подходами к качеству [6]. Там, где цифровизация работает без участия права, она снижает цену и сокращает расстояние, а там, где нужна норма, без неё цифровая форма рискует подменить юридическую помощь её имитацией. Этот вывод уязвим, и вот почему. Можно возразить, что рынок со временем сам отсеет недобросовестные сервисы через отзывы и рейтинги. Но клиент юридической услуги, в отличие от покупателя бытовой техники, часто узнаёт о дефекте лишь тогда, когда срок для защиты права уже пропущен, и отзыв ему ничем не поможет. Время здесь против потребителя.

Отсюда вытекают правовые условия, при которых цифровые формы расширяют доступ, а не подменяют квалифицированную юридическую помощь. Первое условие касается ценообразования: цена и границы юридической услуги раскрываются до начала работы, и это требование, уже заложенное в статье 10 Закона о защите прав потребителей, стоит распространить на объём и исполнителя [4]. Второе условие — разграничение каналов. Информирование, которое по статье 28 Закона № 324-ФЗ ведётся в том числе через сеть «Интернет», должно ясно отделяться от консультации по делу, а переход от одного к другому — сопровождаться предупреждением и предложением обратиться к юристу [3]. Третье условие — человеческий контроль. Ответственность за ответ, полученный через цифровой сервис, должна лежать на конкретном юристе, а процессная модель качества, предложенная Гавриловым, даёт готовую рамку [7]. Наконец, онлайн-каналы стоит включить в систему бесплатной юридической помощи так, чтобы они дополняли очный приём, а не заменяли его там, где региональный дисбаланс оплаты и без того велик [16]. Иначе экономия обернётся отказом в помощи.

Работы С. М. Аламовой и соавторов о защите интеллектуальных прав и цифровых активов касаются другого предмета [18–20]. Они привлечены для общего контекста: цифровизация везде ставит вопрос о правовых механизмах защиты, а не об одном удобстве технологии [20]. Юридическая услуга здесь не исключение.

Выводы

Влияние цифровизации неравномерно. В ценообразовании она сдвигает оплату от затраченного времени к стандартному модулю с заранее объявленной ценой, дополняя уже признанные законом модели, включая вознаграждение, зависящее от результата (пункт 4.1 статьи 25 Закона об адвокатуре) [2; 9]. Прозрачность цены растёт.

Объём и ответственность сами собой прозрачнее не становятся, и здесь нужны меры защиты потребителя [11].

С расстоянием цифровизация справляется лучше всего. Финансовая и информационная доступность, напротив, зависят от норм: от места онлайн-каналов в системе бесплатной юридической помощи, от оплаты труда адвокатов в регионах и от различия между информированием и консультацией [3; 10; 16]. Это и есть главный итог сопоставления.

Цифровые формы расширяют доступ, а не подменяют квалифицированную юридическую помощь (статья 48 Конституции Российской Федерации), при соблюдении четырёх условий [1]. Цена и границы юридической услуги раскрываются до начала работы, информирование отделено от консультации по делу, за ответ цифрового сервиса отвечает конкретный юрист, а онлайн-каналы бесплатной помощи дополняют очный приём, но не заменяют его [4; 7]. Без них экономия станет имитацией. Перспективу дальнейшего исследования мы видим в эмпирической проверке этих условий на практике адаптации юридической профессии [15].

Литература

1. Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12.12.1993 : с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020.
2. Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации : Федеральный закон от 31.05.2002 № 63-ФЗ : в действующей редакции.
3. О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации : Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ : в действующей редакции.
4. О защите прав потребителей : Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 : в действующей редакции.
5. Баранников М. С. Соотношение понятий «юридическая помощь» и «юридическая услуга»: общее и частное // Вестник Российской правовой академии. 2020. № 3. С. 84–90. DOI: 10.33874/2072-9936-2020-0-3-84-90.
6. Гаврилов С. Н. Модель формирования национальной системы профессионального оказания юридической помощи в России в контексте глобальной и корпоративной информатизации (цифровизации) // Адвокатская практика. 2021. № 1. С. 3–8. DOI: 10.18572/1999-4826-2021-1-3-8.
7. Гаврилов С. Н. Реализация процессного подхода к качеству квалифицированной юридической помощи в условиях цифровизации // Lex russica. 2022. Т. 75, № 2 (183). С. 108–120. DOI: 10.17803/1729-5920.2022.183.2.108-120.
8. Калиногорский А. А. Роль искусственного интеллекта в обеспечении доступности квалифицированной юридической помощи // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2023. № 11. DOI: 10.23672/sae.2023.11.11.034.
9. Малыгин О. Д. Специфика юридических услуг, особенности гонорара успеха // Тенденции развития науки и образования. 2024. № 105, ч. 7. С. 129–132. DOI: 10.18411/trnio-01-2024-355.
10. Новопашина У. С. Бесплатная юридическая помощь в Российской Федерации: система, субъекты и финансирование. Часть 1 // Нотариус. 2024. № 3. С. 7–14. DOI: 10.18572/1813-1204-2024-3-7-14.
11. Пенькова И. В., Овсянко М. Д. Профессиональная ответственность и защита потребителей на рынке юридических услуг // Журнал прикладных исследований. 2024. № 12. С. 142–148. DOI: 10.47576/2949-1878.2024.12.12.021.
12. Пенькова И. В., Овсянко М. Д. Цифровизация на рынке юридических услуг: технологии и тенденции // Региональная и отраслевая экономика. 2025. № 1. С. 211–218. DOI: 10.47576/2949-1916.2025.1.1.027.
13. Петрушевский Ю. Л. Современное состояние рынка юридических услуг // Индустриальная экономика. 2024. № 6. С. 10–15. DOI: 10.47576/2949-1886.2024.6.6.001.
14. Резник Е. С. Бесплатная юридическая помощь: актуальные вопросы доступности и качества // Право и политика. 2018. № 9. С. 43–58. DOI: 10.7256/2454-0706.2018.9.27238.
15. Селькова А. А. Юридическая профессия и цифровизация: ожидать ли адаптации? // Электронное приложение к «Российскому юридическому журналу». 2021. № 5. С. 28–35. DOI: 10.34076/22196838_2021_5_28.
16. Хмыров Р. В. Бесплатная юридическая помощь: региональный дисбаланс и бюрократические барьеры в работе адвокатов // Адвокатская практика. 2025. № 2. С. 7–10. DOI: 10.18572/1999-4826-2025-2-7-10.
17. Шелепаева А. Х., Цынгуев П. Э. Пути интеграции legaltech в традиционные юридические практики // Вопросы инновационной экономики. 2025. Т. 15, № 2. С. 541–556. DOI: 10.18334/vinec.15.2.122912.
18. Левкин И. В., Аламова С. М. Защита цифровых активов // Основные тенденции развития современного права: проблемы теории и практики : материалы VII Национальной научно-практической конференции / под ред. Р. Ф. Степаненко, А. Б. Мезяева, С. Н. Тагаевой, С. М. Аламовой. Казань, 2023. С. 129–134.
19. Аламова С. М. Основные принципы защиты интеллектуальных прав в цифровой среде // Юридическая наука. 2025. № 5. С. 139–143.
20. Аламова С. М. Правовые механизмы защиты интеллектуальной собственности в контексте цифровизации // Право и государство: теория и практика. 2024. № 9 (237). С. 348–351.

Digitalization and legal services: pricing and accessibility through the lens of law

Topuzov D.I.

Mariupol State University named after A.I. Kuindzhi

The article examines how digitalization changes the pricing and accessibility of legal services for consumers. The aim is to compare the impact of digital forms (online services, platforms, electronic legal information) on pricing models and price transparency, and on territorial, financial and informational accessibility. The methods are doctrinal and comparative normative analysis of Russian scholarship published in 2018–2025 and of the Constitution of the Russian Federation, Federal Laws No. 63-FZ and No. 324-FZ, and Law No. 2300-1. The study shows that digitalization simplifies pricing and reduces the distance to a lawyer, whereas financial and informational accessibility depend on legal rules rather than on technology. The novelty lies in the joint analysis of the two parameters. The article formulates the legal conditions under which digital forms expand access instead of replacing qualified legal assistance: disclosure of price and scope before work begins, separation of legal information from case-specific advice, accountability of an identified lawyer, and integration of online channels into the free legal aid system.

Keywords: digitalization; legal service; pricing; accessibility; online services; digital platforms; qualified legal assistance; free legal aid.

References

1. Konstitutsiya Rossiyskoy Federatsii [Constitution of the Russian Federation]: adopted by popular vote on 12.12.1993, with amendments approved by the all-Russian vote on 01.07.2020. (In Russ.)
2. Federal Law of 31.05.2002 No. 63-FZ "Ob advokatskoy deyatel'nosti i advokature v Rossiyskoy Federatsii" [On Advocacy and the Bar in the Russian Federation]. Current version. (In Russ.)
3. Federal Law of 21.11.2011 No. 324-FZ "O besplatnoy yuridicheskoy pomoshchi v Rossiyskoy Federatsii" [On Free Legal Aid in the Russian Federation]. Current version. (In Russ.)
4. Law of the Russian Federation of 07.02.1992 No. 2300-1 "O zashchite prav potrebiteley" [On Consumer Rights Protection]. Current version. (In Russ.)
5. Barannikov M.S. Correlation between the concepts of "legal aid" and "legal service": general and specific. *Vestnik Rossiyskoy pravovoy akademii* [Herald of the Russian Law Academy]. 2020;(3):84–90. DOI: 10.33874/2072-9936-2020-0-3-84-90. (In Russ.)
6. Gavrilov S.N. The organization model of the national system of professional legal assistance rendering in Russia within the framework of global and corporate informatization (digitization). *Advokatskaya praktika* [Advocate's Practice]. 2021;(1):3–8. DOI: 10.18572/1999-4826-2021-1-3-8. (In Russ.)
7. Gavrilov S.N. Implementation of a process approach to the quality of expert legal assistance in the face of digitalization. *Lex russica*. 2022;75(2):108–120. DOI: 10.17803/1729-5920.2022.183.2.108-120. (In Russ.)
8. Kalinogorskiy A.A. Rol' iskusstvennogo intellekta v obespechenii dostupnosti kvalifitsirovannoy yuridicheskoy pomoshchi [The role of artificial intelligence in ensuring the accessibility of qualified legal assistance]. *Gumanitarnye, sotsial'no-ekonomicheskie i obshchestvennye nauki* [Humanities, Social-Economic and Social Sciences]. 2023;(11). DOI: 10.23672/sae.2023.11.11.034. (In Russ.)
9. Malygin O.D. Spetsifika yuridicheskikh uslug, osobennosti gonorara uspekha [Specifics of legal services and features of the success fee]. *Tendentsii razvitiya nauki i obrazovaniya* [Trends in the Development of Science and Education]. 2024;(105-7):129–132. DOI: 10.18411/trnio-01-2024-355. (In Russ.)
10. Novopashina U.S. Free legal assistance in the Russian Federation: the system, subjects, and financing. Part 1. *Notarius* [Notary]. 2024;(3):7–14. DOI: 10.18572/1813-1204-2024-3-7-14. (In Russ.)