

В последнее время в Территориальном отделе Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮЗАО г. Москвы наблюдается значительный рост количества поступающих обращений потребителей, содержащих жалобы на применение хозяйствующими субъектами недобросовестных практик при оказании юридических услуг.

К основным претензиям потребителей относятся следующие обстоятельства:

- а) навязывание дополнительных платных юридических услуг или введение в заблуждение относительно нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления (например, составление проектов жалоб, заявлений в различные органы государственной власти, которые на самом деле потребителю не требуются или по факту бесполезны, поскольку составляются в произвольной форме, либо адресованы органам, не имеющим полномочий на рассмотрение конкретных вопросов, обозначенных в жалобе);
- б) включение в договор с потребителями условий, ограничивающих их права или лишающих гарантий, предоставленных Законом Российской Федерации от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» № 2300-1 (далее – Закон РФ);
- в) недоведение при заключении договора до сведения потребителей необходимой и достоверной информации, как о самой услуге, так и ее цене;
- г) несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей, поскольку при заключении договора хозяйствующим субъектом гарантировалось положительное решение спорного вопроса.

Учитывая вышеизложенное, Территориальный отдел Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве в ЮЗАО г. Москвы считает необходимым обратить внимание потребителей на следующее:

- информация об исполнителе (изучите отзывы об организации, которая оказывает услуги; посмотрите на официальном сайте Федеральной налоговой службы сведения о государственной регистрации данной организации);
- ознакомление с прайс-листом организации, размере оплаты и за какие конкретно услуги Вы вносите денежные средства;
- содержание договора (на оказание каких именно услуг: информационных, представительство в суде, подготовку процессуальных документов и т.п.);
- сроки оказания услуг (в течение какого срока Вам будут подготовлены документы и т.п.)
- порядок взаимодействия с потребителем до момента достижения результата (прописывается в договоре).

Помимо прочего обращаем особое внимание, что организация, оказывающая юридические услуги, не вправе без согласия клиента оказывать платно дополнительные услуги. В случае, если они уже были оказаны, потребитель вправе их не оплачивать, а если оплатил – потребовать возврата денежных средств (статья 16 Закона РФ).

Также потребитель обладает безусловным правом на отказ от исполнения договора в любой момент (статья 32 Закона РФ). Однако, при отказе от услуги потребитель обязан оплатить компании фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Необходимо отметить, что фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например, подано исковое заявление в суд или предоставлен документ, подтверждающий совершение выезда юриста в судебные органы и прочее).

В случае, если потребителю оказаны юридические услуги ненадлежащего качества, потребитель имеет право предъявить одно из следующих требований, установленных статьей 29 Закона РФ:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Об оказании некачественных юридических услуг можно говорить, если исполнитель: не является на судебное заседание в назначенное время; не представляет суду имеющиеся документы, которые могут помочь в решении дела; строит линию защиты, опираясь на устаревшие законы, либо неверно трактует действующие; разглашает информацию, доверенную ему заказчиком; не ставит заказчика в известность о существенных изменениях в ходе дела и т.д.

При наличии претензий к ненадлежащему оказанию услуг следует незамедлительно обратиться к исполнителю.

Все претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения).

В случае отказа в удовлетворении заявленных требований, потребитель вправе обратиться с соответствующим заявлением в территориальные органы Роспотребнадзора, а также в суд (в соответствии со статьей 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 17 Закона РФ).

Также за консультацией или оказанием иной помощи в защите прав потребителей можно обратиться в консультационные пункты для потребителей либо в общественные организации по защите прав потребителей, адреса которых размещены в государственном информационном ресурсе по защите прав потребителей.