Защита прав потребителей при получении юридических услуг.

Автор: Гаврин О.С.
11.12.2019 14:03

В Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области за 2019г. поступило 24 обращения граждан с жалобами на организации, предоставляющие юридические услуги.

Чаще всего жалобы связаны с не предоставлением (предоставлением не в полном объеме) информации об услугах: о цене услуги или об исполнителе; невыполнении юридическими организациями взятых на себя обязательств по договору; включении в договор условий, ущемляющих права потребителей; отсутствии в договоре конкретных сроков выполнения работ.

В своих обращениях граждане указывают, что их приглашают на бесплатную консультацию. В результате убеждений и заведомо неправильной консультации юристов, потребители заключают договор на значительную сумму денежных средств.

Юридическая фирма является профессиональным участником рынка оказания юридических услуг, специалистом в сфере правового сопровождения и консультирования.

Граждане при обращении в юридические компании, как правило, за помощью в разрешении какого-либо конфликта, как с физическим, так и юридическим лицом, одновременно рискуют стать жертвой обмана и вступить в конфликт с самой компаний, оказывающей юридические услуги.

Важно помнить, что до заключения договора на оказание юридических услуг до граждан не доводится информация о цене услуг, которые будут выполняться, а в договоре прописывается общая значительная сумма договора, при этом спецификация или смета также отсутствуют.

В соответствии со ст. 8,10 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» до потребителя своевременно, то есть до заключения договора, должна быть доведена полная и достоверная информация, как о самой юридической компании,

так и о юридической услуге.

Указанная информация доводится до потребителя на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Заключаем договор. Советы потребителю

1. Обязательным условием оказания юридических услуг является подписание договора, в котором четко прописывается, кто является заказчиком, кто исполнителем, перечень услуг, какова стоимость предстоящей работы, а также права обеих сторон и их ответственность.

Не стоит торопиться ставить в договоре подпись. Нужно внимательно с ним ознакомиться, и если возникнут сомнения, предложить юристу свои изменения и корректировки.

2. В момент заключения договора на оказание юридических услуг следует проследить, чтобы была составлена спецификация или смета. В смете (спецификации) указываются наименование каждой услуги, их стоимость, количество.

3. Необходимо также проследить, чтобы в договоре были оговорены сроки начала и окончания оказания услуг, иначе выполнение договора может затянуться, что для клиента совершенно нежелательно.

4. Юридическая компания не вправе без согласия клиента выполнять платные дополнительные услуги. В случае, если они уже были оказаны, потребитель вправе их не оплачивать, а если оплатил – потребовать возврата денежных средств.

5. После завершения оказания услуг по договору должен быть составлен

двусторонний акт приема-сдачи оказанных услуг (акт выполненных работ) с описанием объема оказанных услуг. Данный акт подписывается каждой из сторон договора. Однако подписывать вышеуказанный акт потребителю следует при полном отсутствии претензий к юридической компании. Ведь подписание акта об оказанных юридических услугах свидетельствует о том, что:

услуги оказаны полностью и надлежащим образом;

у клиента отсутствуют претензии к юристу, что, безусловно, трактуется в пользу последнего.

Если же потребитель не доволен качеством оказанных ему услуг или имеет иные претензии к юридической компании, то ни в коем случае не стоит подписывать указанный акт.

Не рекомендуем подписывать акт до полного оказания всех услуг.

Право на отказ от услуги

Право потребителя на отказ от юридической услуги в любой момент закреплено в статье 32 Закона о защите прав потребителей. Однако, при отказе от юридической 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, передано исковое заявление или предоставлен документ, подтверждающий совершение выезда юриста в судебные органы и прочее).

Расторжение договора в данном случае оформляется путем подписания соглашения о

расторжении договора или просто подписания двустороннего акта приема-сдачи оказанных услуг с указанием перечня оказанных потребителю услуг и их стоимости, а также суммы, подлежащей возврату.

Если юридические услуги оказаны ненадлежащего качества

В случае, если потребителю оказаны услуги ненадлежащего качества, то в соответствии со статьей 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право предъявить одно из следующих требований:

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.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Потребитель вправе 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.