

## **Защита прав потребителей от недобросовестных практик продажи товаров и услуг в том числе практик юридических фирм и способах противодействия им**

Все чаще поступают обращения граждан с жалобами на организации, предоставляющие юридические услуги. Чаще всего жалобы связаны с непредоставлением (предоставлением не в полном объеме) информации об услугах: о цене услуги или об исполнителе; невыполнением юридическими организациями взятых на себя обязательств по договору; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей; отсутствием в договоре конкретных сроков выполнения работ; предоставлением заведомо вводящих в заблуждение консультаций (например, относительно порядка отмены постановлений органов ГИБДД и т.д.), что значительно влияет на стоимость договора.

Зачастую, обращение клиента в юридическую компанию, которое могло закончиться просто консультацией (дача рекомендаций по порядку действий), в результате убеждений и заведомо неправильной консультации юристов заканчивается заключением договора на значительную сумму денежных средств. 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 компанией, оказывающей юридические услуги.

### **Право на информацию**

В большинстве случаев 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 изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации. На вывеске юридической компании должны размещаться ее наименование (фирменное наименование), адрес места нахождения и режим работы. В свою очередь, информация об услугах должна содержать следующие сведения:

- сведения об основных потребительских свойствах услуг,
- срок оказания услуг,
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг),
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

Информация о цене услуг должна быть доведена до потребителя посредством прейскурантов, а также иным доступным для потребителя способом.

### **Закключаем 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.

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.

#### **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.

В случае, если юридическая компания не выполнила свои обязательства по договору в установленные сроки и нарушила как начальные, так и конечные сроки оказания услуги, потребитель вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. При этом в случае нарушения исполнителем установленных сроков оказания услуг исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены оказания услуги, а если цена договором об оказании услуг не определена - общей цены заказа.

#### **Права потребителей при продаже товаров, оказании услуг**

Потребитель имеет право в случае обнаружения в товаре недостатков:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли — продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

