

## Роспотребнадзор защищает права обманутых потребителей юридических услуг

19.03.2021 г.

На протяжении последних трех лет в Роспотребнадзоре 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:

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);

включение в договор с потребителями условий, ограничивающих их права или лишающих гарантий, предоставленных Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»);

неведение при заключении договора до сведения потребителей необходимой и достоверной информации как о самой услуге, так и о ее цене;

несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей, поскольку при заключении договора хозяйствующим субъектом гарантировалось положительное решение спорного вопроса.

Подобные недобросовестные действия становятся основанием для применения Роспотребнадзором (его территориальными органами) в отношении юридических фирм соответствующих мер административного реагирования.

Показательным является дело об административном правонарушении за обман потребителя, возбужденное территориальным органом Роспотребнадзора в отношении ООО «Гарант» (г. Екатеринбург, Мытный Двор, ул. 8 Марта, 8 Д), по части 2 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратился потребитель с жалобой на нарушение ООО «Гарант» его прав при оказании юридических услуг.

Потребитель обратился в ООО «Гарант», чтобы получить бесплатную консультацию о возможности компенсации за стоматологические услуги по категориям «ветеран труда», «реабилитированное лицо», «почетный донор СССР», к которым он относился.

Учитывая информацию, представленную потребителем, в том числе о наличии льгот, в момент обращения за бесплатной консультацией, а также представленные потребителем документы, специалист ООО «Гарант», имел возможность на консультации оценить правомерность требований потребителя, а также разъяснить потребителю о его льготах и правах:

о его праве, как ветерана труда и почетного донора, на получение бесплатной юридической консультации в государственном юридическом бюро,

о его праве на бесплатные изготовление и ремонт зубных протезов (за исключением расходов на оплату стоимости драгоценных металлов и металлокерамики),

о том, что возмещение расходов на протезирование, понесенных потребителем по собственному желанию, законодательством не предусмотрено.

Вместо этого специалистом юридической фирмы было предложено заключить договор на оказание юридических услуг, предметом которого являлось составление проектов жалоб, заявлений в различные органы власти и консультация. Специалист ООО «Гарант», обладающий специальными познаниями, в отличие от потребителя, ввел его в заблуждение относительно сложившейся ситуации, в том числе относительно нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления.

Далее организация подготовила шаблонные однотипные документы, без учета положений законодательства Российской Федерации, компетенции органов власти, которые никаким образом не могли способствовать решению вопроса потребителя по получению денежной компенсации за протезирование зубов и назначению каких-либо еще новых, ранее не назначенных компенсаций и пособий.

Обязав потребителя оплатить весь комплект запросов, юридическая фирма тем самым не предприняла необходимые меры для выяснения наиболее правильного способа решения ситуации, который заключался только в разъяснении потребителю действующих норм.

Таким образом, ООО «Гарант», воспользовавшись тем, что потребитель является пожилым человеком (1937 года рождения), не обладает достаточными юридическими знаниями, преднамеренно ввело его в заблуждение относительно качества услуги, правильности диагностики ситуации.

Указанные обстоятельства явились основанием для вынесения территориальным органом Роспотребнадзора постановления о назначении административного наказания, в соответствии с которым ООО «Гарант» [привлечено к административной ответственности](#) с уплатой штрафа в размере 100 000 руб.

Учитывая вышеизложенное, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека считает необходимым обратить внимание потребителей на следующее.

**Первое**, на что следует обратить внимание - это на информацию об исполнителе (изучите отзывы об организации, которая оказывает услуги, посмотрите на официальном сайте [Федеральной налоговой службы](#) сведения о государственной регистрации данной организации).

**Второе**, - это обязательно ознакомьтесь с прайс-листом организации, какой размер оплаты и за что именно Вы ее вносите.

**Третье**, - это уточните какой договор и на что именно Вам предлагают заключить (на оказание информационных услуг, на представительство в суде, подготовку процессуальных документов и т.п.).

**Четвертое**, на что следует обратить внимание – это на сроки оказания услуг (в течение какого срока Вам будут подготовлены документы и т.п.)

**Пятое**, - какой порядок взаимодействия с Вами до момента достижения результата прописан в договоре (нередко юридические компании вводят клиентов в заблуждение, обещая достижение желаемого клиентом результата, но заключая договора на подготовку документов - итогом таких договорных взаимоотношений может оказаться конфликт, так как клиентом документы получены, акт на оказание услуг подписан, работа фирмы по договору выполнена, а результат фактически не достигнут).

**Помимо прочего обращаем особое внимание, что организация, оказывающая юридические услуги, 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 (статья 16 Закона «О защите прав потребителей»).**

**Также потребитель обладает безусловным правом на отказ от исполнения договора в любой момент (статья 32 Закона «О защите прав потребителей»).** 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 «О защите прав потребителей»:

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 «О защите прав потребителей»).

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](#).

Источник: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rosпотребнадзор.ru>