Роспотребнадзор отмечает значительный поток обращений граждан с жалобами на деятельность юридических компаний, в адрес которых потребители обращаются за получением «бесплатной» юридической помощи.

В основном, жалобы идентичны и содержат информацию о том, что потребители, основываясь на увиденном по телевизору рекламном объявлении, обращаются к юристам за получением бесплатной юридической помощи. В ходе визита потребителю предлагают подписать договор и с этого момента «бесплатная» юридическая помощь превращается в ПЛАТНУЮ!

Договор, как правило, предусматривает подготовку от имени гражданина жалоб в адрес различных надзорных и контролирующих органов, в том числе в Роспотребнадзор, обращений (заявлений, претензий) лицу, действия которого послужили основанием для обращения за юридической помощью, либо процессуальных документов (исков, ходатайств) для обращения в судебные органы. Стоимость таких услуг является значительной, а для большинства потребителей, каковыми являются пожилые люди, инвалиды, а также люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации – вовсе непосильной.

В результате последующей оценки своих финансовых возможностей или потребностей в получении предусмотренных договором услуг, потребители обращаются к юристам с просьбой вернуть уплаченные денежные средства и прервать ненужный договор. Вместе с тем, получают отказ от удовлетворения заявленных требований по мотиву «услуги уже оказаны», подтверждением чего является «акт выполненных работ», который, как показывает практика, потребителю предлагают подписать одновременно с договором.

Другой распространенной причиной отказа от договора об оказании юридических услуг является не достижение желаемого результата (например, гражданину подготовлен иск для обращения в суд, в удовлетворении которого ему было отказано, или на заявление о перерасчете пенсии получен отказ ввиду правильности начисления и др.).

В связи с вышеизложенным разъясняем.

Юридическая услуга, оказываемая гражданину на платной основе, как и другая возмездная услуга, регулируется законодательством о защите прав потребителей. Исключение составляют услуги по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами, правовую основу деятельности которых определяет Федеральный закон от 31 мая 2002 года № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации». Такая деятельность, равно как и деятельность нотариусов, в силу закона не является предпринимательской, следовательно, не подпадает под действие Закона «О защите прав потребителей».

В силу статьи 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по такому договору.

Указанное означает, что потребитель, который по каким-либо причинам утратил интерес к получению услуг, вправе обратиться в юридическую компанию с заявлением о прекращении договора. Такое заявление необходимо подать в письменной форме, т.е. в той же форме что и сам договор. Если юрист отказывается вернуть уплаченные потребителем денежные средства под предлогом оказания услуг в полном объеме, необходимо сопоставить объем выполненной работы с прописанным в договоре. Например, если договор предусматривает представительство в суде, которое на день отказа от договора не состоялось, то такой довод, очевидно, является необоснованным, а отказ от возврата стоимости неполученных услуг – незаконным. Другое дело, если юридические услуги на момент отказа от их получения уже оказаны (жалобы, претензии составлены и разосланы адресатам, иски предъявлены и т.п.), в таком случае вернуть деньги возможно только в случаях ненадлежащего исполнения обязательств со стороны юридической компании: - при нарушении установленного договором срока оказания услуги – на основании статьи 28 Закона «О защите прав потребителей»; - при существенном нарушении требований к качеству оказанной услуги или ином существенном отступлении от условий договора – на основании статьи 29 Закона «О защите прав потребителей».

При этом следует иметь в виду, что недостижение желаемого результата от юридической услуги не является достаточной причиной для признания такой услуги некачественной. Несомненно, профессиональный юрист должен оценить реальность (достижимость) той цели, с которой к нему обратился потребитель, найти надлежащие фактические и правовые основания, учесть сложившуюся судебную практику по поставленному вопросу, изучить доказательственную базу, просчитать возможные риски. Ведь действительно профессиональная помощь не должна навредить интересам потребителя, вызвать дополнительные неоправданные для него затраты. Например, как это часто бывает, в случае отказа от удовлетворения иска на проигравшую спор сторону суд возлагает судебные расходы, а затраченные на юридическую «помощь» денежные средства не подлежат возмещению. В тоже время, гарантировать положительный для потребителя результат юрист так же не может, поскольку решение вопроса «о праве» находится вне пределов его компетенции. Он может лишь поспособствовать положительному решению проблемы путем профессионального выполнения своих обязанностей, но повлиять на суд или иное принимающее решение лицо – нет.

Вместе с тем, если оформленные юристом документы носят формальный характер, не имеют привязки к ситуации клиента, составлены по шаблону, используют недействующие нормативные правовые акты или применяют неприменимые к спорной ситуации нормы, заведомо не ориентированы на положительный результат, в этом случае можно ставить вопрос о ненадлежащем качестве юридических услуг.

Подводя итог вышесказанному, чтобы избежать неоправданных расходов и не стать жертвой недобросовестных юристов, привлекающих граждан под предлогом оказания бесплатной юридической помощи, Управление рекомендует потребителям руководствоваться следующими инструкциями:

- при обращении в юридическую компанию за получением бесплатной юридической помощи не торопиться с подписанием договора, а в день посещения ограничиться тем объемом услуг, которые Вам готовы оказать без оплаты, тем самым оставив себе время для оценки потребности в возмездных услугах и наличия финансовой возможности их оплаты, в том числе с учетом мнения членов семьи;

- если принято решение воспользоваться платными юридическими услугами, предварительно до подписания договора ознакомиться с прейскурантом цен, действующим в данной компании, и в случае непонятности уточнить стоимость и содержание каждой из предлагаемых услуг;

- тщательно взвесить возможную выгоду от получения юридических услуг, сопоставив с затратами на их оказание, так как, даже при вынесении положительного судебного решения, стоимость услуг юристов взыскивается судом в разумных пределах, которые далеко не всегда покрывают их реальную стоимость;

- не подписывать договор, не прочитав его содержание самым внимательным образом, уделяя особый интерес тексту, выполненному мелким шрифтом;

- убедиться в том, что весь объем предлагаемой юридической помощи (перечень услуг) отражен непосредственно в тексте договора, а также четко определен срок ее оказания, поскольку те услуги, которые не были прямо указаны в договоре, не могут быть впоследствии востребованы потребителем, даже если существовала устная договоренность об их оказании;

- не подписывать акт выполненных работ при заключении договора, если предусмотренные им услуги еще не оказаны.

А самое главное – ЗНАТЬ, что обратиться в адрес надзорных и контролирующих органов можно самостоятельно без помощи юристов. Для этого в каждой службе организовано рассмотрение устных и письменных обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Воспользоваться необходимыми образцами документов (заявлениями, претензиями, исками, договорами и т.д.) можно при помощи разнообразных электронных систем, государственных и других справочно-информационных ресурсов в сети Интернет, в том числе на сайтах органов государственной власти.

С актуальной информацией по вопросам защиты прав потребителей можно ознакомиться посредством государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП), а также на сайтах территориальных Управлений Роспотребнадзора. Там же можно получить в электронной форме образцы претензий, исковых заявлений в суд и других документов потребительской тематики.