

## О правах потребителей при оказании юридических услуг

Юридические услуги в современном обществе крайне востребованы. Юристы помогают гражданам обеспечить соблюдение их прав и интересов во многих сферах жизни, и от их профессиональной подготовки напрямую зависит успех. Как найти грамотного юриста, который предусмотрит все важные нюансы вашей проблемы и действительно поможет?

Прежде чем заключать договор на оказание юридических услуг, необходимо изучить информацию об исполнителе. Сведения об исполнителе юридических услуг должны быть доведены до потребителя в наглядном и доступном месте, а также содержаться в договоре. Ознакомьтесь с отзывами клиентов, которые могут быть размещены, в том числе в сети Интернет, а также со стоимостью предлагаемых услуг и ценой аналогичных услуг у других лиц или организаций.

Исполнителем услуг до потребителя своевременно должна быть доведена полная и достоверная информация о самой юридической компании и о юридической услуге. Информация об услугах должна содержать: сведения об основных потребительских свойствах услуг, срок оказания услуг, цену, указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

Обязательным условием оказания юридических услуг является подписание договора, в котором четко прописывается, кто является исполнителем, перечень услуг, стоимость, права обеих сторон и их ответственность.

В момент заключения договора на оказание юридических услуг следует потребовать составление спецификации или сметы, в которых указываются наименование каждой конкретной услуги, их стоимость, количество.

Необходимо указать сроки начала и окончания оказания услуг, иначе выполнение договора может затянуться, что для клиента совершенно нежелательно.

Юридическая компания не вправе без согласия клиента выполнять платные дополнительные услуги.

- Внимательно изучите предмет и условия договора, сроки его исполнения. Если в договоре описаны только услуги, такие как «составление проекта жалобы» или «составление претензии» в многочисленные государственные органы исполнительной власти, то это означает оплату только за эти документы. Вместе с тем, образцы жалобы или претензии можно скачать в Интернете или оформить самостоятельно.
- Откажитесь от подписания акта выполненных работ в момент заключения договора на оказание юридических услуг. Стоит задуматься при навязчивом предложении заключить договор на оказание юридических услуг и получить кредит или займ для оплаты этих услуг, а также над обещаниями выиграть дело, после которого все потраченные клиентом на оплату юридических услуг деньги, будут возвращены. Если исполнитель не предоставляет клиенту возможности ознакомиться с условиями договора или не позволяет сделать копию документа, не дает необходимых разъяснений, в этом случае договор лучше не заключать.

После завершения оказания услуг по договору должен быть составлен двусторонний акт приема-сдачи оказанных услуг (акт выполненных работ) с описанием объема оказанных услуг. Подписывать вышеуказанный акт потребителю следует при полном отсутствии претензий, так как подписание акта об оказанных юридических услугах свидетельствует о том, что услуги оказаны полностью и надлежащим образом, и у клиента отсутствуют претензии.

Даже если договор подписан и внесена по нему оплата, потребитель имеет право отказаться от исполнения договора и заявить требование о возврате уплаченных денежных средств. Важно помнить, что согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» при отказе от услуги потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с выполнением обязательств по договору. Обратите внимание, что фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например, подано исковое заявление в суд или предоставлен документ, подтверждающий выезд юриста в судебные органы и др.).

Если же потребитель не доволен качеством или имеет иные претензии, то не стоит подписывать акт, следует указать причину неподписания акта и соответствующие недостатки. Если нарушены сроки оказания юридических услуг 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. 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 трех процентов цены оказания услуги, а если цена договором об оказании услуг не определена - общей цены заказа.

Если юридические услуги оказаны ненадлежащего качества, потребитель имеет право предъявить одно из следующих требований: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; повторного оказания услуг; 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 недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления договора. Необходимо разграничивать качество оказания услуги и качество результата услуги. Так, не всегда качественно оказанная услуга позволяет достичь результата, который желает клиент. Зачастую клиенты предполагают исход, отличный от обозначенного юристом. Достижение полезного результата услуги зависит не только от качества ее оказания исполнителем, но и от того, насколько тщательно заказчик соблюдает данные ему рекомендации, а также от других объективных обстоятельств.

Все претензии к исполнителю услуг необходимо оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под подпись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения). В случае неудовлетворения требования гражданина, изложенного в претензии, он имеет право обратиться с исковым заявлением в суд. В случае реализации потребителем права на судебную защиту.