**Азбука потребителя: Изучаем юридические услуги**

**Урок № 1 Отказ потребителя от услуг**

***Общие разъяснения***

 Начиная с 2017 г. поступают обращения потребителей на оказание дорогостоящих услуг недобросовестными юридическими фирмами. Как правило, на первой консультации потребителя уговаривают заключить договор и произвести оплату. Затем потребитель выясняет, что согласованные в договоре услуги не способствуют решению его проблемы.

В зависимости от того, оказаны услуги или нет, может быть два способа защиты прав потребителей:

- требование об отказе от услуг,

- требование о снижении стоимости услуг.

***Право потребителя на отказ от юридических услуг***

Согласно ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Отказаться от услуг можно только до момента их фактического оказания и принятия потребителем. Если потребитель заявляет отказ от услуг, но одновременно с ним подписывает акт приема-передачи, услуга будет считаться оказанной.

В соответствии с п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 N 54 "О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении" в случае правомерного одностороннего отказа от исполнения договорного обязательства полностью или частично договор считается соответственно расторгнутым или измененным (пункт 2 статьи 450.1 ГК РФ). В силу пункта 1 статьи 450.1 ГК РФ право на одностороннее изменение условий договорного обязательства или на односторонний отказ от его исполнения может быть осуществлено управомоченной стороной путем соответствующего уведомления другой стороны. Договор изменяется или прекращается с момента, когда данное уведомление доставлено или считается доставленным по правилам статьи 165.1 ГК РФ, если иное не предусмотрено ГК РФ, другими законами, иными правовыми актами или условиями сделки либо не следует из обычая или из практики, установившейся во взаимоотношениях сторон.

Следовательно, с момента получения юридической фирмой заявления потребителя об отказе от услуг никакие действия по договору, в том числе подготовка документов, их направление, не могут быть совершены.

***Фиксация доказательств отказа от услуг***

- направить заявление об отказе от услуг по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложений. В описи обязательно указать, какой документ отправлен.

- вручить лично при свидетеле. В случае, если заявление об отказе от услуг подается непосредственно в офисе юридической фирмы, на заявлении необходимо поставить отметку о принятии, указав не только дату, но и время подачи данного заявления, а также фиксировать тот факт, что никакие документы потребителю не переданы. В настоящее время имеют место случаи, когда после получения заявления об отказе от услуг юридическая фирма в этот же день по почте направляет подготовленные документы, указывая, что они выполнены до подачи заявления об отказе.

*Пример из судебной практики:*согласно заключенному с потребителем договору Ответчик обязан выполнить действия: анализ документов заказчика; подготовка необходимых запросов (при необходимости); подготовка необходимых жалоб (при необходимости), полное сопровождение судебного дела (консультация, подготовка необходимых документов, представление интересов в суде первой инстанции). Стоимость услуг составила 20 000 руб. Потребитель отказалась от услуг, однако, в возврате средств исполнитель отказал, указав, что фактически были оказаны следующие услуги: консультация; правовой анализ представленных документов, всего на сумму 20 000 руб. Суд пришел к выводу о том, что исполнителем были оказаны услуги по консультации и анализу документов, однако, от остальных услуг, согласованных в договоре, потребитель отказалась, в связи с чем возврату подлежит часть суммы *(Решение мирового судьи судебного участка № 5 Чкаловского района г. Екатеринбург от 12.03.2021 Дело № 2-389/2021).*

***Алгоритм действий потребителя***

1. Обращение с заявлением об отказе от услуг к исполнителю услуг с обязательным фиксированием факта заявления отказа.
2. Обращение к исполнителю услуг с письменной претензией в случае, он уклоняется от принятия отказа потребителя.
3. В случае отказа исполнителя услуг удовлетворить требования в добровольном порядке – предъявление иска в суд.
4. **Административная ответственность.**

Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, а также включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, может повлечь за собой привлечение исполнителя к ответственности по ч**. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ. *(Например, решение Арбитражного суда Свердловской области от 23.10.2020 дело № 60-37746/2020)***. Такими условиями могут быть, например, условия о том, что в случае досрочного расторжения договора по инициативе заказчика перечисленные заказчиком суммы возврату не подлежат.

В целях привлечения изготовителя (продавца) к административной ответственности по указанной статье, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в территориальный орган ***Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (Роспотребнадзор).***

При этом в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" обращение граждан должно содержать сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Такое обращение может быть подано лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, либо посредством  прохождения идентификации и аутентификации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов; либо подано иным способах с установлением личности заявителя.

17.01.22

Начало формы

Конец формы