*Азбука потребителя «Юридические услуги»*

**Урок № 2. Качество услуг**

***Права потребителя при оказании услуг ненадлежащего качества***

В силу положений п. 1 ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать, в том числе соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

Если после принятия юридических услуг выяснится, что они ненадлежащего качества, потребитель имеет право потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг.

При оценке качества услуг подлежит применению ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования» от 2017-02-01 (далее – ГОСТ Р 56877-2016). В соответствии с п. 4 ГОСТ Р 56877-2016 по обращению потребителя Защитник должен, прежде всего, провести диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценить правомерность требований потребителя и наметить оптимальные способы восстановления его нарушенных прав. В каждом случае следует рассмотреть все способы возможной защиты прав или законных интересов заявителя, исходя из приоритетности способов досудебной защиты, и выбрать такие, которые открывают возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения его законных требований.

Согласно п. 8 Защитник должен разъяснить потребителю, действительно ли нарушены его права или созданы препятствия для реализации его законных интересов и какие именно, какая практика, в том числе судебная, существует по подобным нарушениям, указать на свой опыт их защиты (если такой опыт имеется).

Таким образом, именно юридическая фирма должна выработать наиболее правильный и оптимальный способ восстановления нарушенных прав потребителя уже на первой устной консультации.

***Основания для признания услуг некачественными***

1) потребитель введен в заблуждение относительно свойств услуги, ему навязано составление ненужных документов, не способствующих решению ситуации.

*Примеры из судебной практики:*потребитель обратилась в юридическую фирму с целью получения консультации по вопросу своего права как «ветерана труда», «реабилитированное лицо», «гражданин, имеющий звание почетный донор СССР» на компенсацию затрат по протезированию зубов. Вместо того, чтобы сообщить потребителю, что такого права не имеется, юридическая фирма навязала составление ненужных документов (жалобы в администрацию, органы социальной политики). Данные действия были признаны введением потребителя в заблуждение относительно качества услуг, что повлекло за собой привлечение юридической фирмы к ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ (***решение Арбитражного суда Свердловской области от 31.03.2020 по делу № А60-3369/2020***).

В другом случае, потребитель обратилась в юридическую фирму за консультацией по вопросу установления опеки над внуком. Юристы подготовили иск о лишении родительских прав, который судом оставлен без рассмотрения, так как истец не обладает полномочиями по обращению с таким иском. Рассматривая требования о возврате денежных средств за некачественные юридические услуги, суд указал, что доказательства оказания услуг надлежащего качества должен был представить именно ответчик, что им сделано не было. Кроме того, изначально юристы должны образом не оценили спорную ситуацию и выбрали неверный способ защиты ***(решение мирового судьи судебного участка № 3 Орджоникидзевского судебного района г. Екатеринбург от 25.02.2021 дело № 2-330-2021)***.

2) подготовленные документы являются типовыми, подготовлены с ошибками, без учета компетенций органов государственной власти, куда они адресованы.

Пример из судебной практики: суд указал, что, определяя в договоре об оказании юридических услуг перечень своих действий, виды конкретных жалоб, исполнитель должен был выбрать оптимальный способ защиты прав и интересов потребителя. Однако, получив подготовленные документы, потребитель вынужден самостоятельно устранять допущенные исполнителем ошибки (например, заполнять пусты графы, указывать персональные данные, другое). (***Решение мирового судьи судебного участка №7 Ленинского судебного района г. Екатеринбурга от 06 марта 2018 года, оставлено без изменения решением Ленинского районного суда г. Екатеринбурга 11 июля 2018 года, по иску Г. к ООО «Дигестъ» (дело №2-93/2018***).

В другом случае при рассмотрении иска потребителя о снижении стоимости оказанных юридических услуг суд отметил, что составление документов должно оцениваться с точки зрения необходимости и достаточности именно на момент обращения потребителя в юридическую фирму и оплаты им услуг по договору, то есть если первоначально спор решается в претензионном порядке, то составление искового заявления одновременно с претензией не может являться необходимым. (***Решение мирового судьи судебного участка № 6 Ленинского судебного района г. Екатеринбурга от 04.09.2017 по делу № 2-1360-2017***).

В другом разбирательстве суд указал, что специалист ООО «Гарант», обладающий специальными познаниями, в отличие от потребителя, который в силу 4.4 ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей", специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуги не обладает, ввел потребителя в заблуждение относительно правильности диагностики ситуации, в том числе, о наличии нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления. Подготовленные юридической фирмой, документы выполнены формально по единому шаблону, без цели, получить какой-либо результат от указанных обращений. Данные действия явно не способствуют решению проблемы потребителя. Потребитель обращается в юридическую фирму не с просьбой составить проекты жалоб, заявлений, а с конкретной проблемой, ожидая получить квалифицированную юридическую помощь. (***Апелляционное определение Кировского районного суда г. Екатеринбург от 05.10.2021, дело № 11-279/2020 (2-1192/2021***).

В решение ***мирового судьи судебного участка № 1 Нижнетуринского судебного района от 15.06.2020 (Дело № 2-1526\2020 УИД 66MS0170-01-2020-001724-22)*** суд пришел к выводу, что все изготовленные проекты документов необходимо рассматривать, как один, при этом стоимость услуг по составлению проектов всех документов является явно завышенной.

***Алгоритм действий потребителя***

1. Обращение с письменной претензией к исполнителю услуг. В претензии необходимо указать обстоятельства, по которым потребитель считает услуги ненадлежащего качества. В связи с оказанием услуг ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг. В случае же, если недостатки являются существенными – расторжения договора и возврат всех денежных средств.
2. В случае отказа исполнителя услуг удовлетворить требования в добровольном порядке – предъявление иска в суд.
3. **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.

Введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств услуги может повлечь за собой привлечение исполнителя к ответственности по ч**. 2 ст. 14.7 КоАП РФ**.

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.

03.02.22

Начало формы

Конец формы