



**Уполномоченный
по правам человека
в Курской области**

ПАМЯТКА

**ЖИТЕЛЯМ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ
ПРОЯВЛЕНИЯМ НЕДОБОРОСОВЕСТНОСТИ В ПРОЦЕССЕ
ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ**



Курск, 2023 г.

ПАМЯТКА

ЖИТЕЛЯМ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ ПРОЯВЛЕНИЯМ НЕДОБРОСОВЕСТНОСТИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ

СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово	4
1. Общая характеристика нарушений прав граждан при оказании юридических услуг	6
2. Что делать гражданам, чтобы не попасть в ловушку к недобросовестным юристам?	8
3. Некоторые рекомендации по противодействию действиям недобросовестных юристов	11
4. Семь признаков недобросовестности исполнителей юридических услуг	13
5. Что делать, если уже заключили договор с недобросовестным юристом?	14
6. Если юридические услуги оказаны с нарушением срока и низкого качества	16
7. Нужно знать!	18
8. Судебная защита прав потребителей	20
9. Нормативно правовая база	23
10. Адреса и телефоны государственных органов, обеспечивающих защиту прав потребителей юридических услуг в Курской области	24
11. Образцы претензии и искового заявления в защиту прав потребителя юридических услуг	26
Заключение	37

УВАЖАЕМЫЕ ЖИТЕЛИ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ!

Уполномоченный по правам человека крайне обеспокоен увеличивающимся количеством жалоб граждан в связи с нарушением их прав при оказании услуг юридического характера в результате недобросовестных действий отдельных представителей юридического сообщества. Именно в этой связи и была подготовлена данная «Памятка». Целью ее издания не является достижение каких-либо научных или имиджевых результатов, её цель сводится к максимально краткому информированию населения о тактике противодействия потребителя юридических услуг попыткам нарушения его прав.

Эта цель предопределила структуру и объёмы издания, в связи с чем предостерегаю Вас от поверхностного подхода к ознакомлению с содержанием каждого из разделов, в том числе 10 раздела, в котором содержится перечень нормативно-правовых актов, и которые Вы можете использовать в интересах защиты своих нарушенных прав. Обращаю Ваше внимание прежде всего на то, что практически напротив каждого из этих НПА указаны конкретные статьи, с которыми Вы должны ознакомиться в процессе защиты своих нарушенных прав. Это касается, прежде всего, таких документов как Гражданский кодекс РФ, Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. №324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" и Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей". Именно знание требований этих правовых актов могут оказать Вам реальную помощь в защите Ваших прав.

Определённый практический интерес представляет 11 раздел «Памятки», в котором размещены примерные образцы исковых заявлений и других документов, с необходимостью составления которых Вы можете столкнуться в практической деятельности. Впрочем, все эти образцы размещены в сети «Интернет» и каждый из Вас может не только получить эти формы, но и самостоятельно заполнить их, сократив при этом возможные финансовые потери, связанные с оплатой труда юристов.

Уполномоченный по правам человека в Курской области не претендует на абсолютную оригинальность и не склонен преувеличивать значение подготовленного им документа, но надеется, что его появление будет в определённой мере способствовать защите Ваших интересов.

Буду рад, если «Памятка» окажется полезной даже одному или нескольким жителям нашей приграничной Курской области.

С искренним уважением,

**Уполномоченный по правам
Человека в Курской области**



В.В. Фирсов

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НАРУШЕНИЙ ПРАВ ГРАЖДАН ПРИ ОКАЗАНИИ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ

Основными нарушениями прав потребителя в процессе предоставления юридических услуг являются:

- заключение договора на бесплатную консультацию с запретом на отказ от договора для потребителя;

- обман со стороны недобросовестного юриста, который после анализа ситуации гражданина (или без такого анализа) сообщает гражданину недостоверные данные о незаконности действий государственного или муниципального органа, продавца или исполнителя (подрядчика), с которым у гражданина был конфликт;

- составление недобросовестным юристом писем и заявлений в государственный орган или органы, которые не уполномочены решать проблему гражданина;

- обман гражданина об объеме оказываемой юристом услуги;

Для прикрытия своих действий и обеспечения личной безопасности недобросовестные юристы достаточно часто используют механизм создания различных юридических лиц (обычно это ООО или, как говорят: “общество с ограниченной ответственностью”). Именно эти компании мошенники указывают в договоре как исполнителя юридической услуги. Это делается для того, чтобы избежать реальной ответственности за невыполнение условий договора.

Периодически то или иное ООО мошенники меняют на новое и переехав в новый офис (или даже оставшись в старом офисе, заменив вывеску) недобросовестные юристы начинают вновь собирать деньги у доверчивых граждан от имени нового ООО.

Юридическое лицо, которое недобросовестные юристы указывают в договоре, как правило не имеет никакого реального имущества, поэтому даже если впоследствии гражданин обратится в суд, и суд постановит взыскать с компании деньги, тем не менее гражданину получить свои деньги обратно не удастся и исполнительное производство прекращается, поскольку исполнить это решение суда невозможно в силу отсутствия имущества, на которое может быть обращено взыскание. Более того даже если впоследствии будет возбуждено уголовное дело и найдут настоящих

преступников, которые обманом получили у граждан деньги, все равно вероятность того, что граждане вернут заплаченные лжеюристам деньги, ничтожна.

Соответственно, договор на оказание юридических услуг лучше с конкретным человеком (юристом), проверив его паспорт. Если впоследствии этот человек окажется мошенником, то полиции не придется определять личность преступника, а значит вероятность мошенничества в таком случае гораздо меньше. При этом в случае заключения мошенниками сделки от имени организации (юридического лица, например, ООО) полицейским нужно будет разбираться – кто именно обманул гражданина.

Не стоит полагаться на обещания в интернете или по телефону бесплатной юридической консультации. Бесплатно у настоящего юриста можно получить лишь общую консультацию, которая зачастую никак не поможет гражданину решить проблему.

В то же время недобросовестные юристы и мошенники активно зазывают граждан на якобы бесплатные консультации, по итогам которых гражданину обещают “золотые горы”. В итоге оказывается, что гражданин в процессе бесплатной консультации под влиянием обработки профессиональных “менеджеров продаж” (которые настоящими юристами никогда не были и не будут) платят десятки тысяч за ничего не решающие заявления в государственный орган или даже сотни тысяч за услуги в суде, которые никто гражданину потом не оказывает.

Сегодня юридические услуги вправе оказывать сотрудники любых компаний, индивидуальные предприниматели и самозанятые. Наличие у них должной квалификации государство не контролирует. До недавнего времени даже для представительства в суде не требовалось профессиональное юридическое образование. Эта свобода и привела к распространению некачественных услуг и мошенничества.

Пресечь деятельность лжеюристов уголовно-правовыми средствами трудно в связи с тем, что человек заключил договор с юридической компанией, в котором указано лишь расплывчатое «оказание информационно-консультационных услуг в необходимом объеме». В итоге помощь он получает некачественную или не в полном объеме, но в правоохранительных органах ему отка-

зывают в возбуждении уголовного дела, ссылаются на то, что это гражданско-правовой спор о качестве услуг и нет оснований для возбуждения уголовного дела.

Недобросовестные компании могут использовать и другие уловки. Например, человеку на электронную почту приходит рекламная рассылка, в которой ему предлагают юридические услуги по низким расценкам от имени известной юридической компании или адвокатского образования. Но после перевода денег оказывается, что подписавшего договор сотрудника в компании нет, а деньги переведены на банковский счет организации с созвучным названием.

Таким образом наиболее распространенными нарушениями прав потребителя в процессе оказания юридических услуг являются:

- намеренное не предоставление потребителю необходимой и достоверной информации об услуге, о стоимости услуги, об исполнителе;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- отсутствие в договоре конкретных сроков выполнения работ;
- предоставление консультаций, вводящих в заблуждение относительно присутствия в действиях продавцов или исполнителей услуг нарушений прав гражданина.

2. ЧТО ДЕЛАТЬ ГРАЖДАНАМ, ЧТОБЫ НЕ ПОПАСТЬ В ЛОВУШКУ К НЕДОБРОСОВЕСТНЫМ ЮРИСТАМ?

В своих рекомендациях чиновники Роспотребнадзора советуют гражданам быть осторожными и никому не верить на слово, а перед заказом юридической услуги – изучить информацию об исполнителе (о юристе). Чиновники отмечают, что:

- информация о том, кто оказывает услугу, должна быть предоставлена в любом случае и в наглядной и доступной форме, а договор на оказание юридических услуг должен конкретно указывать на исполнителя услуги;
- перед заказом услуги нужно изучить отзывы о юристе, а кроме того, лучше уточнить у других юристов или адвокатов стоимость юридической услуги, которая нужна гражданину;

– нужно обязательно прочитать текст договора, который предлагают гражданину на подпись, и если в договоре написано одно, а юрист обещает другое, то это недобросовестный юрист, которому не стоит верить (например, если в договоре указано, что предметом договора является “консультация”, то это означает, что по такому договору ничего, кроме консультации не будет сделано, т.е. юрист не будет оказывать услуги в суде) или составлять письменные документы;

– гражданин может в любом случае отказаться от договора, даже если речь идет о договоре оказания юридических услуг, оплатив оказанные на момент расторжения договора юридические услуги и возместив расходы юриста на оказание не оказанных услуг.

Безусловно, можно согласиться с рекомендациями Роспотребнадзора, если бы не одно “но”. Если гражданам предлагают проверить текст договора, то это достаточно странно, поскольку изучение договора – это, как правило, для простого гражданина является невыполнимой задачей. Поэтому чтобы понять суть договора неподготовленному гражданину придется обращаться к другому юристу для анализа текста договора.

Как ни странно, но я настоятельно рекомендую гражданам уточнять контакты юристов у своих знакомых, которые имели положительный опыт общения с добросовестным юристом. Как говорится, “старый друг лучше новых двух”, а значит лучше воспользоваться проверенным вариантом решения вопроса. А если даже этот юрист сам откажется от работы – можно попросить у него контакты другого специалиста, который поможет решить проблему.

Не менее важным является правило: «Не платите сразу все деньги за участие в суде – требуйте рассрочку».

Получив от клиента деньги в полном объеме, недобросовестный юрист полностью потеряет интерес к каким-либо действиям в рамках договора. А это значит, что нужно разбить оказание услуги на этапы и оплачивать отдельно такие этапы. Например, в договоре можно указать, что часть денег гражданин вносит после подписания договора (аванс), а вторая часть денежных средств оплачивается гражданином после того, как юрист подаст документы в

суд, и суд назначит по делу дату судебного заседания. Или можно выбрать другой порядок оплаты, устраивающий обе стороны (и гражданина, и юриста).

В то же время нужно понимать, что если гражданин будет настаивать на том, что оплата должна быть произведена после оказания услуги, то не каждый юрист пойдет на такой риск, т.к. при таком порядке оплаты юрист рискует остаться без денег, если гражданин начнет уклоняться от платежей и в итоге окажется неплатежеспособен. Соответственно, в подавляющем большинстве случаев юристы откажут гражданину в такой схеме платежей. С другой стороны, нужно понимать, что мошенники могут легко согласиться и с таким порядком оплаты, поскольку они (мошенники) в любом случае не будут ничего делать, но получают деньги гражданина.

Уполномоченный полагает, что до заключения договора на оказание юридических услуг необходимо обратить внимание следующие моменты:

- наименование юридического лица или ФИО индивидуального предпринимателя; – адрес места нахождения юридического лица или адрес места жительства или осуществления деятельности индивидуального предпринимателя;
- данные документа, подтверждающего факт внесения сведений в Единый государственный реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- прейскурант цен на услуги;
- данные документа, дающего право индивидуальному предпринимателю или юридическому лицу оказывать юридические услуги (по виду деятельности, указанной в выписке из ЕГРЮЛ);
- данные документа, дающего право физическому лицу оказывать юридические услуги, то есть документы об его юридическом образовании и квалификации;
- на предмет и условия договора, сроки его исполнения (по возможности), обязанности и ответственность сторон, за какие конкретно услуги указана стоимость в договоре.

Если в договоре описаны только услуги, такие как, «составление проекта жалобы» или «составление претензии» в многочис-

ленные государственные органы исполнительной власти, то это означает оплату только за эти документы, вместе с тем, образцы жалобы или претензии можно найти в Интернете или оформить самостоятельно.

Кроме того целесообразно:

– изучить отзывы клиентов, которые могут быть размещены, в том числе, в сети Интернет;

– сравнить стоимость предлагаемых услуг и стоимость аналогичных услуг у других исполнителей;

– стоит задуматься над обещанием выиграть дело, после которого все потраченные клиентом на оплату юридических услуг деньги, будут возвращены.

Не стоит пренебрегать народной мудростью о том, что «бесплатный сыр бывает только в мышеловке».

3. НЕКОТОРЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ ДЕЙСТВИЯМ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ЮРИСТОВ

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

Важно обратить внимание на следующие обстоятельства:

По перечню услуг – на указание в договоре конкретного описания услуг – действий юриста (составление правовой документации, представление интересов (защита) в судебных органах, защита в правоохранительных органах, оформление прав в государственных органах) в связи с исполнением конкретного поручения.

По стоимости – на наличие прейскуранта, либо стороны определяют общую цену договора. Кроме того, договор может содержать порядок и величину компенсации расходов по выполнению поручения, связанных с оказанием правовой помощи. Как правило, это расходы, связанные с перемещением юриста в другой город, оплатой госпошлины, экспертных исследований и т.д.

Таким образом, до подписания договора на оказание юридических услуг следует потребовать составление спецификации или сметы, в которых указываются наименование каждой конкретной услуги, их стоимость, количество, сроки начала и окончания оказания услуг.

По порядку расчетов – может быть предусмотрен различный порядок: предоплата полная или частичная; или оплата по факту исполнения, причем как всего объема, так и отдельных этапов.

По форме расчетов – наличный расчет – в кассу исполнителя или безналичный расчет – на расчетный счет исполнителя.

По правам и обязанностям – в случае необходимости следует прописать, на основании каких документов предстоит составление правовой документации, кто собирает и предоставляет необходимые документы, доказательства и т.п.

По порядку расторжения договора – чаще всего предусматривается вариант «по соглашению сторон». Но, бывают случаи, когда необходимость в расторжении возникает у одной из сторон. Эти права для каждой из сторон предусмотрены законом, но могут быть и отражены в договоре: – Исполнитель (если это его инициатива) имеет право это сделать, заранее уведомив Заказчика, и лишь при условии полного возмещения заказчику убытков. – Заказчик вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

По результатам оказания услуги – 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. Если же потребитель не доволен качеством или имеет иные претензии, то не стоит подписывать акт, следует указать причину не подписания акта – указать соответствующие недостатки.

4. СЕМЬ ПРИЗНАКОВ НЕДОБРОСОВЕСТНОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ

1. Агрессивная реклама

Недобросовестные юристы привлекают клиентов броской вирусной рекламой в Интернете. Свои непорядочные намерения обманщики скрывают за слоганами «Освободим от долгов законно», «Взыщем любой долг», «Решим все проблемы в суде».

Для рекламы юридических услуг они используют и массовые обзвоны граждан. Приманкой становятся «скидки» и «специальные условия» для пенсионеров, малоимущих, безработных.

2. Точная цена услуг без учета обстоятельств

Если юрист не разобрался в обстоятельствах и даже не взглянул на документы, но сразу озвучил окончательную цену – это показатель его некомпетентности.

Обычно оплата юриста состоит из фиксированных сумм за определенные действия: оформление документов, представление интересов в суде и т.д. На первой встрече без глубокого анализа обстоятельств невозможно оценить объем необходимых клиенту услуг. Например, может быть непонятно, какие документы надо подготовить и сколько будет судебных заседаний.

3. Уникальное предложение

После первой беседы об оказании юридической помощи вы общаете, что вам нужно подумать. Тогда менеджер или юрист звонит при вас руководству и затем делает специальное предложение. Например, дарит скидку 30%. Тут важно задуматься, не обманывают ли вас.

4. Гарантия победы

Вы поведали юристам свою историю, и вам обещают: ситуация непростая, но благодаря нашему опыту успех гарантирован. Или говорят об уникальном решении проблемы, о котором не знают другие. При этом вас засыпают незнакомыми юридическими терминами и убаюкивают туманными рассказами о по-

бедах в аналогичных делах. Так поступают недобросовестные юристы. Квалифицированный юрист знает, что нельзя гарантировать безусловно положительный результат, не проанализировав обстоятельства и документы. Ведь сначала он видит дело глазами клиента, что искажает реальную картину. Да и клиенты порой умалчивают о важных фактах, а потом это радикально меняет исход дела.

5. На словах – одно, в договоре – другое

Допустим, вам нужно взыскать долг. Юрист пообещал помочь и предложил заключить договор. В документе вы читаете: «оказание информационно-консультационных услуг», и никакой конкретики. Непонятно, какой спор, что именно будет делать юрист и в какие сроки. После подписания такого договора либо вы вообще не получите юридическую помощь, либо она окажется некачественной.

6. Юристы – «бывшие судьи, прокуроры, следователи, приставы»

Так часто хвалятся не очень добросовестные юристы в своей рекламе. И даже если это правда, она не означает безусловное преимущество.

7. Оплата услуг наличными или перевод на карту без чеков

Все компании и предприниматели должны при расчете выдавать чек. Отказ в выдаче чека или предложение перевести деньги на карту неизвестному лицу должны вас насторожить.

5. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ УЖЕ ЗАКЛЮЧИЛИ ДОГОВОР С НЕДОБРОСОВЕСТНЫМ ЮРИСТОМ?

1. Направьте уведомление об отказе от договора и требуйте вернуть деньги

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора, причем без объяснения причин. Но есть одно условие – необходимо оплатить расходы исполнителя, которые он понес

при оказании услуг до отказа от договора (ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. 32 Закона о защите прав потребителей). Если вы заранее оплатили помощь юриста, чтобы удержать ваши деньги, компания должна доказать, что она понесла расходы на оказание услуг, размер этих расходов и их связь с договором. Требование уплатить штраф за отказ от договора незаконно, вы не обязаны это делать.

2. Соберите доказательства ненадлежащего качества услуг.

Даже если подписан акт об оказании услуг, это не лишает вас возможности подтвердить то, что услуги вам не оказали или что они были некачественными¹.

Качество юридических услуг выражается в квалифицированном консультировании, составлении грамотных юридических документов, разъяснении перспектив восстановления нарушенного права и оснований для обращения за судебной защитой².

Суды оценивают качество юридических услуг с учетом следующих обстоятельств³:

- А) правильно ли исполнитель проанализировал правовую ситуацию;
- Б) действительно ли заказчику были необходимы оказанные услуги;
- В) были ли действия исполнителя направлены на решение проблемы заказчика.

Приведу пример из судебной практики. Гражданин обратился в компанию за юридической помощью – он хотел вернуть деньги, переданные кредитному потребительскому кооперативу. Сотрудники компании убедили мужчину, что решат его проблему, и стороны заключили договор об оказании юридических услуг.

¹ Апелляционные определения Московского городского суда от 28 ноября 2022 г. по делу № 33-48006/2022, от 24 мая 2022 г. по делу № 33-14507/2022

² ГОСТ Р 56877-2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования». Апелляционное определение Московского городского суда от 4 августа 2022 г. по делу № 33-29663/2022

³ Апелляционные определения Московского городского суда от 2 февраля 2023 г. по делу № 33-1904/2023, от 26 июля 2022 г. по делу № 33-27862/2022, от 30 мая 2022 г. № 33-19576/2022

Однако обещание юристы не выполнили, и гражданин обратился в суд с требованием о расторжении договора. Суд его поддержал и обязал компанию вернуть большую часть денег, потраченных на некачественные услуги. Было установлено, что одни действия юристов не могли дать положительный результат, поскольку кредитный потребительский кооператив банкротился. Например, было бессмысленно направлять заявления в правоохранительные органы и обращаться в суд с иском. Другие действия не отличались особой сложностью, поэтому их стоимость суд признал завышенной. К тому же оказание услуг юристы затянули и из-за этого пропустили срок на подачу заявления о включении требований гражданина в реестр кредиторов, что было необходимо для возврата переданных кооперативу денег⁴.

Внимание! Гражданам стоит отказаться от юридических услуг, если в момент заключения договора ему предлагают сразу подписать и акт выполненных работ, или если исполнитель не предоставляет клиенту возможности ознакомиться с условиями договора, не даёт необходимых разъяснений. **И помните!** Граждане свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается.

6. ЕСЛИ ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ОКАЗАНЫ С НАРУШЕНИЕМ СРОКА И НИЗКОГО КАЧЕСТВА

Потребитель имеет право предъявить одно из следующих требований (ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»):

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

⁴ Апелляционное определение Московского городского суда от 16 августа 2022 г. по делу № 33-31943/2022

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 3% цены услуги, а если цена договором об оказании услуг не определена – общей цены заказа. При этом неустойка не может превышать цену услуги, при ее отсутствии – общую цену заказа.

В случае если юридические услуги оказаны ненадлежащего качества, Потребитель имеет право предъявить одно из следующих требований (ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного выполнения работы (при возможности);
- возмещения понесённых 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.

Все претензии к исполнителю услуг необходимо оформлять письменно, в 2-х экземплярах, вручая один из них исполнителю под подпись либо направляя почтой 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, орган государственного надзора (Управление Роспотребнадзора) может быть привлечён судом к участию в деле либо вправе вступить

в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством РФ.

7. НУЖНО ЗНАТЬ!

Для начала, не спешите ставить в договоре свою подпись! Внимательно ознакомьтесь с его текстом. Если что-то не понятно, не стесняйтесь переспрашивать и уточнять.

Особое внимание уделите разделу договора под названием «Предмет договора». Именно в этом разделе оговаривается что конкретно юридическая фирма должна выполнить. Если к договору прилагается смета (спецификация) проследите, чтобы в ней были указаны наименование каждой услуги, их количество и стоимость.

Не забудьте проверить наличие в договоре сроков начала и окончания оказания услуги, в противном случае его выполнение может затянуться на неопределенный срок.

Так же в договоре, может быть оговорена возможность выполнения дополнительных услуг за плату. Обратите внимание на то, чтобы такие услуги выполнялись только с вашего согласия (лучше всего письменного). Если же дополнительные платные услуги оказаны без вашего согласия, вы вправе их не оплачивать, а если оплатили – потребовать возврата уплаченной суммы.

Не редко юридические компании, пользуясь неосведомленностью потребителей, заключают абонентский договор на юридическое обслуживание.

Чем же отличается абонентский договор от обычного? Абонентский договор – это договор с исполнением по требованию клиента, который сам определяет количество и объем такого исполнения, а также иные условия, например, когда оно необходимо. За это право он вносит абонентскую плату обычно в виде периодических платежей. При этом, клиент обязан вносить платежи, не зависимо от того было ли затребовано им соответствующее исполнение.

Гражданка Д. заключила договор с юридической фирмой, которая пообещала избавить ее от выплат по нескольким кредитным договорам. В соответствии с абонентским договором на юридическое обслуживание организация приняла на себя обязательство в интересах заказчика вести переговоры с кредиторами по уменьшению задолженности, подавать заявления, претензии, жалобы, представлять интересы заказчика в суде и иных организациях. Конкретный перечень документов, которые должна была подготовить юридическая фирма, договором не был установлен.

На момент заключения соглашения у гражданки Д. кредитная задолженность отсутствовала, однако, основываясь на уверениях юриста, она перестала вносить платежи по кредитам. Юридическая фирма направила ряд запросов и заявлений в кредитные организации, о чем и проинформировала заявительницу. Гражданка Д. в течение нескольких месяцев исправно вносила абонентскую плату по договору, рассчитывая, что юрист предпринимает все необходимые меры для положительного решения проблемы.

Вместе с тем основная масса документов, направленных юридической фирмой в кредитные организации, представляла собой заявления об отзыве персональных данных и запросы сведений об обработке персональных данных, которые на фактический размер долга никак не повлияли. На запросы об отсрочке или реструктуризации задолженности все кредитные организации ответили отказом.

Таким образом, деятельность юридической фирмы привела к ухудшению финансового положения гражданки Д., увеличению задолженности перед кредитными организациями поскольку к уже имеющимся кредитным обязательствам добавились пени и штрафы за неуплату по кредитам.

Независимо от того, какой договор (абонентский или обычный) был заключен с юридической фирмой, после завершения оказания услуг (или завершения этапа оказания услуг) необходимо составить двусторонний акт приема-сдачи с точным описанием объема оказанных юридических услуг. Данный акт подписывается каждой из сторон договора.

ПОМНИТЕ!

Подписание акта свидетельствует о том, что услуги оказаны полностью, в срок и надлежащим образом. Поэтому такой акт нужно подписывать в случае, если у вас нет нареканий к работе юридической компании. Однако, если замечания есть, просто отказ от подписи в акте тоже не выход. В данном случае лучше всего указать в самом акте с чем именно вы не согласны, и только после этого ставить свою подпись. Либо незамедлительно вручить юридической компании (лично или по почте) письменную претензию, в которой изложить причины вашего отказа от подписания акта, а также указать, что именно вы требуете от фирмы.

8. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ защита прав потребителей осуществляется судом. Дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел, и порядок их производства во всех судах РФ определяется Гражданским процессуальным кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей».

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

По имущественным спорам в сфере защиты прав потребителей нужно обращаться к мировой судье при цене иска не более 100 тыс. руб.

Государственные органы (Управление Роспотребнадзора по Курской области) и общественные объединения потребителей вправе обращаться в суд по вопросам защиты не только конкретного потребителя, но и в интересах неопределенного круга потребителей.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме, в соответствии ст. 131 ГПК РФ в нем должны быть указаны:

- наименование суда, в который вы подаете исковое заявление;
- ваши полное имя, фамилия, отчество, местожительство;

– наименование ответчика, то есть продавца (исполнителя, изготовителя) товара (работы, услуги), который, по вашему мнению, нарушил ваши права, его местожительство, если он является индивидуальным.

предпринимателем, или местонахождение, если речь идет о юридическом лице;

– изложение тех обстоятельств, на основании которых вы выдвигаете свои требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (иными словами, вы указываете: когда, где, по какой цене вы купили товар или заключили договор услуг, какими документами это подтверждается (товарные или кассовые чеки, квитанции и т.п.), какие претензии у вас возникли (товар оказался с недостатками, вы получили ненадлежащую информацию о товаре (услуге), нарушены сроки выполнения работ, оказания услуг), какой имущественный и моральный вред вам при этом был нанесен, когда и какие претензии вы направляли ответчику и какой ответ получили);

– ваши требования, которые вы на основании Закона «О защите прав потребителей» можете предъявить при получении ненадлежащей информации о товаре, покупке товара с недостатками, нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг), при обнаружении недостатков выполнения работ (оказания услуг);

– цена иска, если он подлежит оценке, то есть сумма ваших требований, которые вы можете выразить в денежном выражении (возврат уплаченной суммы, сумма неустойки)

– сумма морального и материального вреда);

– перечень прилагаемых к заявлению документов;

– документы (квитанция, опись), подтверждающие отправку ответчику, (следует приложить к исковому заявлению) при его подаче в суд.

Заявление должно быть подписано истцом или его представителем.

Суд возбуждает гражданское дело по искомому заявлению либо по заявлению той организации, куда вы обратились за защитой своих прав. Любой гражданин вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод и законных интере-

сов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве (ч. 1 ст. 3 ГПК РФ).

Вы можете подать исковое заявление только в тот суд, которому рассматриваемое дело может быть подсудно. Вы, как потребитель, можете подать исковое заявление по своему месту жительства, по месту нахождения ответчика или по месту причинения вам вреда (статья 17 п. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ст. 1099 Гражданского кодекса РФ и ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ налогах и сборах (ст. 17 п. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Рассмотрение искового заявления

В течение пяти дней со дня поступления искового заявления судья рассматривает вопрос о принятии его к производству. О принятии заявления судья выносит определение, на основании которого возбуждается дело. Копии определения направляются лицам, участвующим в деле, не позднее следующего рабочего дня после дня его вынесения (ч. 1, 3 ст. 133 ГПК РФ).

По общему правилу дело рассматривается и разрешается судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд. В зависимости от сложности дела срок его рассмотрения может быть продлен не более чем на месяц (ч. 1, 6 ст. 154 ГПК РФ).

Срок, на который судебное разбирательство было отложено в целях примирения сторон, не включается в срок рассмотрения дела (ч. 4.1 ст. 154 ГПК РФ).

Решение суда вступает в законную силу по истечении срока на апелляционное обжалование, если оно не было обжаловано. Обжаловать решение можно в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме (ст. 209, ч. 2 ст. 321 ГПК РФ).

9. НОРМАТИВНО ПРАВОВАЯ БАЗА

1. Конституция Российской Федерации (ст. ст. 7,17, 19, 21, 33, 35, 46, 48-53).
2. Гражданский кодекс РФ(ст. ст. 1, 10, 11, 779-783.1, 1064,1095-1098).
3. Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации (ст. ст. 3, 46, 47, 131, 154, 209, 321).
4. Уголовный кодекс Российской Федерации (ст. 159).
5. КоАП РФ (ст. ст. 14, 28).
6. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1"О защите прав потребителей".
7. Федеральный закон от 21.11.2011 №324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" (ст. ст. 2,5,6,20).
8. Федеральный закон от 31.05.2002 №63-ФЗ"Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации".
9. Федеральный закон от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности".
10. Федеральный закон от 10.07.2002 №86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)".
11. Федеральный закон от 04.06.2018 №123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".
12. Федеральный закон от 10.07.2023 №325-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" и статью 44 Федерального закона "Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации".
13. Основы законодательства Российской Федерации о нотариате" (утв. ВС РФ 11.02.1993 №4462-1).

14. Закон Курской области от 27.11.2012 №106-ЗКО "О бесплатной юридической помощи в Курской области в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи".

15. ГОСТ Р 56877-2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования».

16. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

10. АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ В КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области

– 305004, г. Курск, ул. Ленина, д. 70.

Телефон приемной Управления Роспотребнадзора по Курской области: (4712) 58-71-88, (4712) 58-71-91,

отдел защиты прав потребителей:

(4712) 54-59-46.

E-mail:kursk@46.rospotrebnadzor.ru

2. Прокуратура Курской области

– 305000, г. Курск, ул. Ленина, 21.

Телефоны: (4712) 52-15-25;

(4712) 55-90-55;

(4712) 55-90-00;

(4712) 72-52-21

3. УМВД России по Курской области

– 305000, г. Курск, ул. Серафима Саровского д. 2.

Телефон Дежурной части: (4712) 36-82-65, (4712) 36-88-44

- 4. Управление министерства юстиции РФ по Курской области**
– 305000, г. Курск, Красная пл., д. 6.
Телефон: (4712) 34-97-10
- 5. Адвокатская палата Курской области**
– 305000 город Курск, ул. Горького, д. 63.
Телефоны: (4712) 70-60-69; (4712) 70-60-69
- 6. Ленинский районный суд г. Курска**
– 305001, г. Курск, ул. А. Невского, д. 7 А.
Телефон: (4712) 52-04-99.
E-mail: leninsky.krs@sudrf.ru
- 7. Кировский районный суд г. Курска**
– 305022, г. Курск, ул. Республиканская. 42 В.
Телефон:(4712) 34-19-51.
E-mail: kirovsky.krs@sudrf.ru
- 8. Промышленный районный суд г Курска**
– 305018, г. Курск, ул. Энергетиков-2, д. 19.
Телефон: (4712) 32-32-64.
E-mail: promyshlenny.krs@sudrf.ru
- 9. Курский районный суд Курской области**
– 305000, г. Курск, ул. Горького, д. 55А.
Телефон: (4712) 72-52-05.
E-mail: kursky.krs@sudrf.ru
- 10. Государственное юридическое бюро Курской области.**
– г. Курск, ул. Марата, д .21.
Телефон: (4712) 270-130.
E-mail: gosurburo46@mail.ru
- 11. Уполномоченный по правам человека в Курской области**
В.В. Фирсов
– 305000, г. Курск, Красная Площадь, д. 8.
Телефон: (4712) 54 – 00-90.
E-mail: upch_kursk@mail.ru

11. ОБРАЗЦЫ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ

Образец

Руководителю ООО «Фемида»
г. Курск, ул. Ленина, д. 43
от. Иванова И.И.
г. Курск, ул. Менделева, д. 24

ПРЕТЕНЗИЯ

на расторжение договора оказания юридических услуг

Между мной и К. был заключен договор об оказании юридических услуг. В соответствии с условиями заключенного договора, Вы, обязались оказывать мне юридические услуги по представительству моих интересов в суде, которые в том числе включают в себя:

- Правовой анализ представленных мной документов;
- Составление правовых документов;
- Представительство в судебных заседаниях по рассмотрению дела в рамках составленных документов.

В свою очередь я принял на себя обязательства оплатить данные услуги.

Так в соответствии с п. 3.2 заключенного договора оплата по договору производится по договорённости сторон, а именно 15 000,00 рублей вносятся и передаются исполнителю при заключении сторонами договора в качестве аванса. Последующие платежи по договору производятся за день до судебного заседания и после рассмотрения дела в суде.

Обязательства в части исполнения Ваших услуг были исполнены мной надлежащим образом. В частности, в момент заключения договора был оплачен аванс в размере 15 000,00 рублей.

Во исполнение договора, Вами был подготовлен процессуальный документ – исковое заявление о расторжении брака, разделе совместно нажитого имущества, определении места жительства ребенка.

Между тем данное исковое заявление нельзя признать надлежащим, а выполненные услуги в данной части – качественными в виду следующего:

После предъявления искового заявления, судьей Кировского районного суда г. Екатеринбурга, было принято определение о возврате искового заявления в части требования о расторжении брака.

Отсюда следует, что Вами как исполнителем услуг, была неверно определена подведомственность спора в части данного требования;

После возврата искового заявления в части требования о расторжении брака, исковое заявление было оставлено без движения, в связи с тем, что в цену иска не вошла стоимость квартиры, которая также является предметом спора. Это повлекло к неверному определению размера подлежащей уплате государственной пошлины за рассмотрение данного требования. Судьей был предоставлен срок для исправления.

Согласно ст. ст. 309, 310 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований — в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Вместе с этим в соответствии с п. 1 ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В силу ст. 783 Гражданского кодекса Российской Федерации общие положения о подряде (ст. 702-729) применяются к договору возмездного оказания услуг в той части, в которой они не противоречат ст. 779-782 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

В соответствии с пунктом 1 статьи 721 Гражданского кодекса Российской Федерации качество выполненных подрядчиком работ должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода.

Согласно пункту 1 статьи 723 Гражданского кодекса Российской Федерации случаях, если работа выполнена подрядчиком с отсут-

плениями от договора подряда, ухудшившими результат работы, или с иными недостатками, которые делают его не пригодным для предусмотренного в договоре использования, заказчик вправе, если иное не установлено законом или договором, по своему выбору потребовать от подрядчика: безвозмездного устранения недостатков в разумный срок; соразмерного уменьшения установленной за работу цены; возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право заказчика устранять их предусмотрено в договоре подряда.

Поскольку услуги в части составления искового заявления выполнены некачественно, я как потребитель отказываюсь от исполнения договора в данной части и требую возмещения, уплаченных за данные услуги денежных средств.

Вместе с этим в соответствии с п. 1 ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В соответствии с п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Настоящим, я также как заказчик услуг отказываюсь от исполнения заключенного договора об оказании услуг, в части не исполненной Вами и требую возврата оставшихся уплаченных денежных средств.

Более того Согласно разъяснениям, приведенным в пункте 12 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», исходя из смысла пункта 4 статьи 23 Гражданского кодекса Российской Федерации гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных пунктом первым данной статьи, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

Обстоятельства, связанные с заключением настоящего договора, позволяют прийти к выводу о том, что Вы в нарушение требований законодательства осуществляете предпринимательскую деятельность без соответствующей регистрации в налоговых органах.

К отношениям, вытекающим из договора об оказании юридических услуг, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

Настоящим я отказываюсь от исполнения договора об оказании юридических услуг, а также

ПРОШУ:

В 10-идневный срок:

– вернуть мне 15 000,00 рублей, уплаченных по договору об оказании юридических услуг;

– вернуть оригиналы документов, переданных Вам для целей исполнения заключенного договора.

О принятом решении по настоящей претензии уведомить меня путем направления его на почтовый адрес: г. Курск, ул. Менделева, д. 24.

не позднее пяти календарных дней.

В случае неудовлетворения перечисленных мной требований, в суд незамедлительно будет направлено исковое заявление, где помимо данных требований будут заявлены судебные расходы, законная неустойка и штраф в соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителей, что в значительной мере увеличит финансовое бремя.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия договора об оказании юридических услуг
2. Копия определения о возвращении искового заявления
3. Копия определения об оставлении искового заявления без движения

Дата _____

подпись _____

В _____ суд

(указать наименование суда)

1. ИсФИО
2. Паспортные данные или ИНН
3. Адрес
4. Телефон, эл. почта (при наличии)

Ответчик:

1. Наименование ИП /ЮЛ
2. ИНН, ОГРН (ОГРНИП)
3. Адрес
4. Эл. почта (при наличии)

Государственная пошлина по заявленному требованию уплате не подлежит (ст. 17 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 5 Закона Российской Федерации «О государственной пошлине», п. 13 ст. 333.36. Налогового кодекса Российской Федерации, ст. 89 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации)

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора, взыскании денежных средств, компенсации морального вреда за оказание юридических услуг с недостатками

Мной с ООО «_____» заключен договор №_____ об оказании юридических услуг от «_____» _____ 20__ г. (далее – Договор). Предмет Договора – юридические услуги в объеме и на условиях, предусмотренных данным Договором, Приложениями к Договору.

Предмет договора включает (*перечислить предмет услуг по договору*): _____

Мной обязательства по оплате денежных средств были исполнены – денежные средства оплачены исполнителю в сумме _____ руб., что подтверждается кассовым чеком от «_____» _____ 20__ г. и выписками через приложение «Сбербанк онлайн».

Согласно Договору, исполнитель обязался оказать услуги, указанные в Приложении №1 к Договору, однако обязательства не были исполнены в полном объеме, а именно: _____ (указать, **например**: «не осуществлен сбор документов и справок», «не разработана индивидуальная стратегия»).

В связи с чем, я вынужден был отказаться от услуг ООО «_____», и «_____» _____ 20__ г. обратился с требованием о расторжении договора и возврате денежных средств.

В ответ от ООО «_____» поступил по почте акт приема-передачи выполненных работ от «_____» _____ 20__ г. (далее – Акт). В соответствии с актом по мнению Исполнителя услуги им оказаны на сумму _____ руб., и возврату подлежала сумма в размере _____ руб.

Однако, с указанным актом я не согласен, так как ООО «_____» не представило результат выполненных работ после подписания акта приема-передачи выполненных работ, а именно доказательств выдачи документов, указанных в Акте приема-передачи выполненных работ (*перечислить*): _____.

Таким образом, на сегодняшний день услуги по договору ООО «_____» оказаны ненадлежащим образом, некачественно, согласно акту выполненных работ не представлено ни одного результата и доказательства работ. С актом я не согласен, ООО «_____» не исполнило всего перечня работ, указанных в акте.

Согласно п. 2.4.1 Договора исполнитель обязан оказать услуги качественно, своевременно и в полном объеме при условии соблюдения правил заключенного Договора

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ)

и Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии с ч. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Согласно ч. 1 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан оказать услугу, выполнить работу, качество которых соответствует договору.

В соответствии с п. 4 ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям» (далее – 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.

Потребитель по смыслу законодательства о защите прав потребителей является экономически слабой стороной, у которого отсутствуют специальные познания о свойствах и характеристиках работы (услуги).

Риск незнания законодательства в указанных правоотношениях по предоставлению юридических услуг не может перекладываться на потребителя (постановление Президиума ВАС РФ от 24 сентября 2013 г.).

Согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе отказаться от исполнения договора и требовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы.

Требования, связанные с недостатками выполненной работы, могут быть предъявлены при принятии работы или в ходе выполнения работы либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (ч. 3 ст. 29 Закона о защите прав потребителей).

На основании изложенного, ООО «_____» оказаны услуги ненадлежащего качества, в связи с чем, я вправе требовать возврата уплаченных средств в размере _____ рублей.

Так как на мои неоднократные требования по возврату денежных средств ООО «_____» деньги не возвращены, «__» _____ 20__ г. мной принято решение о расторжении заключенного Договора и исполнителю ООО «_____» направлена претензия, которая получена исполнителем «__» _____ 20__ г., что подтверждается выпиской с сайта «Почта России».

Ответ на претензию от ООО «_____» не поступил, таким образом требования потребителя оставлены ответчиком без рассмотрения и удовлетворения.

В соответствии с п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей требование о возврате уплаченной за услугу ненадлежащего качества суммы в десятидневный срок ответчиком – ООО «_____» не исполнено, тем самым нарушено мое право на восстановление которых он имеет законное право.

Ответчик, не осуществляя возврат уплаченной суммы за услугу ненадлежащего качества (неоказанную услугу в полном объеме), не только нарушает право потребителя, предусмотренное п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей, но и заставляет потребителя безуспешно тратить много сил и времени на безрезультатные переговоры с ним, постоянно испытывать стресс и переживания.

Согласно п. 3 ст. 31 и п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей за нарушение вышеуказанного срока удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

Поскольку ООО «_____» было обязано удовлетворить требования о возврате денежных средств в размере _____ рублей не позднее «___» _____ 20__ г., то начиная с «___» _____ 20__ г. за каждый день просрочки исполнения данной обязанности исполнитель обязан уплатить истцу неустойку в размере _____ руб.:

Количество дней просрочки: с «___» _____ г. по состоянию на «___» _____ 20__ г. составляет _____ дней.

За каждый день просрочки потребителю должна быть выплачена неустойка в размере: _____ руб. х _____ дней = _____ руб.

В связи с изложенным, с ООО «_____» подлежит взысканию в пользу истца неустойка в размере _____ руб.

Статьей 15 Закона о защите прав потребителей установлено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно ст. 151 ГК РФ если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных

с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

Моральный вред, причиненный ответчиком, выразился в том, что я на протяжении долгого времени нахожусь в глубоком стрессовом состоянии из-за возникшей ситуации. В связи с чем, я вынужден обратиться за защитой в суд, что само по себе отрицательно сказывается на его моральном и душевном состоянии. Размер компенсации морального вреда, по мнению истца, составляет _____ рублей.

В силу п. 45 постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Фактом нарушения права истца как потребителя, безусловно, является отказ в удовлетворении требований истца о возврате денежных средств за услугу ненадлежащего качества (неоказанную услугу в полном объеме).

Пунктом 2 ст. 13 Закона о защите прав потребителей определено, что, если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

В силу п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Аналогичная позиция отражена в п. 46 постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. №17 при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной

организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 13, 14, 15, 17, 28, 29, 31, 40 Закона о защите прав потребителей и ст.ст. 15, 395, 737, 1095, 1096 ГК РФ.

ПРОШУ:

1) Расторгнуть договор №_____ об оказании юридических услуг от «___» _____ 20__ г., заключенный между ООО «_____» и мной;

2) Обязать ответчика выплатить в мою пользу:

- денежные средства в размере _____ рублей;
- неустойку в размере _____ рублей;
- компенсацию морального вреда в размере _____ рублей;
- штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Приложение:

1. Копии документов (*перечислить*);
2. Копии документов, подтверждающих направление искового заявления и приложений к нему ответчику.

ФИО _____ подпись _____

«___» _____ 20__ г.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По всей видимости, мне не удалось в полной мере ответить на все Ваши вопросы, однако полагаю, что появление данной «Памятки» будет способствовать повышению качества предоставления юридической помощи населению Курской области. О существующей проблеме свидетельствует поток обращений, подготовленных различными юридическим конторами, расположенными как на территории Курской области, так и за её пределами. Как правило, для всех этих обращений характерно не только достаточно низкое качество их подготовки, но и чрезвычайно высокие цены на такого рода услуги.

Как правило, само обращение представляет собой компиляцию отдельных отрывков правовых актов без их самостоятельной обработки и логической привязки к фактическим обстоятельствам и интересам заявителя. Такого рода обращения отличаются своей громоздкостью, пишутся «под копирку» и одновременно направляются в адреса нескольких государственных органов без учёта специфики их деятельности, чем создаётся видимость «серьёзности и объёмности» проделанной работы. Создатели такого рода обращений ориентированы не на защиту Ваших интересов, а на его внешнее бюрократическое оформление.

Таким образом, житель Курской области, даже заплатив значительные денежные суммы за оказание юридических услуг, не застрахован от ситуации, когда эти услуги окажутся абсолютно бесполезными.

Неоднократные обращения Уполномоченного по правам человека в адрес правоохранительных органов Курской области результатов не дали, в связи с чем в январе 2022 года мною было направлено соответствующие обращения в адрес Губернатора Курской области, в прокуратуру Курской области, Управление Минюста России по Курской области, Адвокатскую палату Курской области и председателю Общественной палаты Курской области. В данном обращении не только выражалась озабоченность складывающейся ситуацией на рынке юридических услуг, но и вносились конкретные предложения, направленные на устранение имеющихся недостатков.

В частности, предлагалось решить вопрос о создании на территории Курского области специализированного бюджетного учреждения по оказанию бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан. В июле 2022 года депутаты Курской областной Думы приняли Закон Курской области от 25.07.2022 № 53-ЗКО, в соответствии с которым на территории региона было создано такое учреждения, целью деятельности которого является оказание бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан, в том числе инвалидам и участникам специальной военной операции.

Уполномоченный полагает, что эффективность работы по защите прав потребителей юридических услуг может быть обеспечена только в результате введения обязательного лицензирования деятельности всех юридических контор, а также создание специального реестра недобросовестных исполнителей юридических услуг. Это в определённой мере будет способствовать формированию рынка доброкачественных юридических услуг на территории области. Одновременно целесообразно рассмотреть вопрос о создании отделения государственного юридического бюро в городе Железногорске.

В тоже время необходима серьёзная работа по повышению правовой грамотности населения, в интересах чего и была подготовлена настоящая «Памятка».

Вне всякого сомнения, «Памятка» имеет определённые недостатки, в связи с чем я буду благодарен каждому из Вас за Ваши отзывы, замечания, предложения и пожелания, которые прошу направлять на мой электронный адрес: upch_kursk@mail.ru.

С уважением и благодарностью за поддержку,

**Уполномоченный по правам
человека в Курской области**



В.В. Фирсов