

Об оказании юридических услуг потребителям



Отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей (Консультационный пункт) Южного Екатеринбургского Филиала «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» оказывает гражданам консультации, как на личном приеме, так и по телефону.

В настоящее время поступают многочисленные обращения от граждан на недобросовестные организации, оказывающие юридические услуги, в том числе на их низкое качество.

К юридическим услугам относятся: юридические консультации; составление юридических документов, например, претензий, требований, жалоб, заявлений, исковых заявлений в суд и пр.; обращение в суд от имени или в интересах потребителя; представ-

ление интересов потребителя в суде.

Прежде чем заключить договор на оказание юридических услуг, необходимо побольше узнать о деятельности организации, ознакомьтесь в интернете с отзывами о ее работе.

Не стоит доверять первой попавшейся организации, которую Вы нашли в интернете, или если Вас пригласили по телефону на консультацию в рамках «бесплатной» акции.

Вас должно насторожить, если сотрудник настойчиво предлагает свои услуги и обещает вам 100-процентный положительный результат. Помните, что в каждой спорной ситуации есть слабые и сильные стороны, которые могут повлиять на результат.

Не подписывайте договор, не прочитав внимательно его

содержание. Внимательно изучите раздел о цене договора и каждой услуги в отдельности. Если в договоре есть отсылка к «прейскуранту», приложению, требуйте ознакомить Вас с ними и приложить их к договору.

Не подписывайте акты оказанных услуг до момента их приемки!

При заключении Договора об оказании юридических услуг обратите внимание, чтобы договор содержал: наименование исполнителя и заказчика; перечень и сроки оказываемых услуг, их начало и окончание; стоимость услуг (каждой услуги) и порядок оплаты; права и обязанности сторон; ответственность сторон по договору.

Помните, что исполнитель не вправе изменять условия договора, в том числе, стоимость услуг, без согласия потребителя.

Запрещается оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от оказания юридических услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связан-

ных с исполнением договора.

Фактически понесенные расходы должны быть подтверждены Исполнителем документами (например, если до отказа от услуг вам была оказана платная юридическая консультация и ее стоимость определена в заключенном с вами договоре).

В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору и соответствует обычно предъявляемым требованиям и пригодной для целей, для которых услуга такого рода используется.

Согласно ГОСТ Р 56877-2016 Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. 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.

Поэтому, если исполнитель в качестве результата выполненной работы передает вам: однотипные жалобы в различные надзорные органы, которые носят формальный характер и зачастую не связаны с проблемной ситуацией, предварительно готовит судебные документы или предлагает представительство в суде, если спор еще не рассмотрен в претензионном порядке.

Это может свидетельствовать о некачественной юридической услуге. В оценке качества оказанной правовой помощи может быть полезен ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям».

В случае возникновения спорных ситуаций, для разрешения спора потребителю услуг необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией, в которой следует изложить свои требования.

Подготовить претензию необходимо в двух экземплярах и вручить один из них, лично исполнителю, либо направить ее по почте России на юридический адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. В случае невозможности разрешения спора с исполнителем в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд.

За получением дополнительной консультации Вы можете обращаться в отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей Южного Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». Контактная информация по территориям: г. Арамиль, телефон 8 (343) 385-32-81; г. Сысерть, телефон 8 (34374) 6-51-51.

Вводят в заблуждение и не делают работу в срок

В Отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей Южного Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» продолжают поступать обращения граждан на деятельность различных организаций, представители которых ходят по домам и заключают договоры на установку пластиковых окон

Как подтверждает практика, граждане пожилого возраста больше других подвержены введению в заблуждение. Во-первых, в силу возраста и образа жизни, они более доверчивы, а во-вторых, у большинства из них имеются сбережения «на черный день», что провоцирует недобросовестных предпринимателей навязывать им свои товары и услуги и в конечном итоге приводит к заключению ненужных пожилым людям договоров.

В результате, договоры заключаются по месту жительства потребителей. Оплата производится наличными из собственных средств потребителей, либо в кредит. При этом, в большинстве слу-

чаев договор не содержит необходимых сведений, потребителю не всегда понятна цена, конкретный перечень услуг, сроки и т.п.

Рассмотрим наиболее частые ситуации, озвученные потребителями при заключении договора на изготовление, доставку и монтаж пластиковых окон: монтаж окон не осуществляется в срок; устно потребителям говорят, что окна будут установлены в течение нескольких дней, но фактически в договоре указывается совершенно другой срок (от 100 до 300 рабочих дней), в дальнейшем исполнители самоустраниются и связь с ними пропадает, а пожилые граждане понимают это только после



консультации с юристом; работы не выполняются в полном объеме (не делаются откосы, отливы, не убирается мусор), в результате пожилые люди вынуждены обращаться в другие организации, дополнительно оплачивая данные услуги; очень часто в момент заключения договора потребители сразу передают для подписания акты выполненных

работ, а пожилые люди, не вникая и недооценивая все юридические последствия, подписывают их; в дальнейшем работы не выполняются, но подписанный акт осложняет процесс взыскания денежных средств.

Аналогичная ситуация обстоит и с навязываем различных работ профильного характера (замена уплотнителей

на пластиковых окнах и фурнитуры, регулировка оконных конструкций и т.п.).

Учитывая изложенное, специалисты Консультационного пункта рекомендуют: внимательно относиться к звонкам посторонних лиц; не впускать в квартиру незнакомых людей, особенно «один на один»; не передавать в руки

чужим людям паспорт и другие документы; не подписывать передаваемые вам документы, полностью не изучив их; не заключайте договоры под впечатлением или на эмоциях, возьмите паузу все обдумать и посоветоваться с близкими; если вы приняли решение заключить договор на дому, отнесите к этому со всей ответственностью – внимательно прочитайте его; задайте все интересующие вас вопросы; попросите включить в договор необходимые для вас условия; внимательно проверьте эскиз окон, их модификацию, размеры, состав комплектующих; оцените объем выполняемых работ (например, если вам говорят, что в стоимость работ входит устройство откосов, отливов, уборка мусора и др., проверьте, чтобы эти условия были указаны в договоре); ознакомьтесь со сроками выполнения работ и с другими существенными условиями; не подписывайте акт выполненных работ одновременно с договором, данный документ необходимо подписывать только тогда, когда все работы фактически будут выполнены.