**О защите прав потребителей некачественных юридических услуг**

*26.10.2022 г.*

За последние 4 года (с 2018 года) количество обращений потребителей в Роспотребнадзор с жалобами на некачественно оказанные юридические услуги почти удвоилось. Если в 2018 году было зафиксировано почти 4,5 тысячи обращений, то в 2021 году их насчитывалось уже более 8 тысяч. От года к году прослеживается тенденция к существенному увеличению количества жалоб более чем на 15-20%. При этом недобросовестные практики распространены во всех регионах России. Рискам подвержено даже неплатежеспособное население, поскольку часто такие услуги оказывают в кредит.

Размер подтвержденного имущественного ущерба, причиненного потребителям недобросовестными действиями исполнителей юридических услуг, по данным территориальных органов Роспотребнадзора за период с 2018 года составляет порядка 205,4 млн. руб.

Указанная сумма ущерба учитывает только данные обратившихся в Роспотребнадзор потребителей. Реальный совокупный ущерб может превышать несколько миллиардов рублей.

Анализ жалоб показывает, что рынок насыщен недобросовестными практиками, среди которых:

•      Завышенная стоимость услуг

•      Навязывание услуг

•      Юридические услуги оказывают явно не профессионалы

•      Договор на оказание услуг исполняется формально

•      Исполнители услуг препятствуют расторжению договора и возврату денег

•      Реклама содержит обманную информацию о том, что услуги оказываются бесплатно

•      Гарантируется результат независимо от сложности вопроса

•      Применяются «серые» схемы оплаты

•      Склонение уязвимых категорий граждан к подписанию договора на оказание дорогостоящих услуг

Суть многих обращений сводится не просто к жалобам на качество юридических услуг. Отмечается «паразитический» характер деятельности многих организаций, не преследующих цели реального оказания юридических услуг.

Оказываемые услуги являются дорогостоящими, в среднем от 20 до 100 тыс. рублей, что абсолютно не обусловлено качеством данных услуг и их составом. Встречаются договоры и с более высокими суммами. Широко применяется практика, когда в офисах юридических компаний заключаются кредитные договоры с потребителями. При этом, потребителя перед приходом на личную консультацию просят брать с собой паспорт, и прочие документы.

Договоры содержат незаконные защитные оговорки от расторжения и возврата денег (потребителю дают понять, что услуги оказаны и денежные средства возвращены не будут).

Широко применяются серые схемы оплаты (на карту физического лица), потребителю отказывают в выдаче документов, подтверждающих факт оплаты услуг; прием платы за услуги на банковскую карту физического лица.

Стоимость услуг недобросовестных юристов не учитывает рыночную ситуацию, широко применяется кредитование клиентов.

Навязывание дополнительных платных услуг, например, подготовка одновременно претензии, искового заявления в адрес продавца (исполнителя) без получения результата по добровольному рассмотрению претензии или подготовка жалоб в контрольные (надзорные) органы при нарушении имущественных прав потребителя.

Часто жертвами недобросовестных компаний, оказывающих юридические услуги, становятся социально уязвимые категории граждан, в том числе пожилые люди, которые в силу возраста и отсутствия специальных познаний не имеют возможности оценить необходимый объем и адекватную стоимость услуг.

В сети «Интернет» и на офлайн площадках часто распространяется реклама и информация о предоставлении якобы бесплатных юридических консультаций. После передачи персональных данных гражданин приглашается в офис, где с ним подписывают договор о дорогостоящих услугах.

На сайтах «лжеюристов» есть злоупотребление использованием официальной геральдики, отсутствует информации, в т.ч. обязательная в силу закона, об исполнителе услуг (организационно-правовая форма, адрес места регистрации, ИНН, ОГРН и т.п.), содержится информация о якобы поддержке юридической компании со стороны органов власти.

Государство и сами граждане несут значительные издержки по восстановлению нарушенных прав на качество юридических услуг.

В этой связи Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд простых и эффективных рекомендаций.

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 Интернете, а также со стоимостью предлагаемых услуг и ценой аналогичных услуг у других лиц или организаций.

· 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.

Обратите внимание на навязчивое предложение заключить договор на оказание юридических услуг. В таких случаях до граждан доводится заведомо ложная информация, например, о том, что они якобы получают выплаты не в том объеме, которые по закону положены им от государства и в этой связи предлагается составить заявления в органы государственной власти.

На практике каждый гражданин РФ вправе на бесплатной основе обращаться в письменной форме в государственные органы по возникшим проблемам.

Кроме этого, стоит задуматься над предложением лиц, оказывающих юридические услуги, 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.

Даже если вы подписали такой договор и внесли часть суммы, вы имеете 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.). При неудовлетворении требования потребителя о возврате уплаченных денежных средств, спор может быть разрешен только в судебном порядке.

Также напоминаем, что в [справочнике потребителя](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/actual) на информационном ресурсе Роспотребнадзора размещена актуальная информация, памятки, разъяснения и образцы документов.

Ситуация остается на контроле Роспотребнадзора.