**Право на информацию:**

В большинстве случаев до заключения договора на оказание юридических услуг до граждан не доводится информация о цене услуг, которые будут выполняться, а в договоре прописывается общая значительная сумма договора, при этом спецификация или смета также отсутствуют.

В соответствии со ст. 8,10 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» до потребителя своевременно, то есть до заключения договора, должна быть доведена полная и достоверная информация, как о самой юридической компании, так и о юридической услуге.

Указанная информация доводится до потребителя на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

На вывеске юридической компании должны размещаться ее наименование (фирменное наименование), адрес места нахождения и режим работы.

В свою очередь, информация об услугах должна содержать следующие сведения:

* сведения об основных потребительских свойствах услуг,
* срок оказания услуг,
* цену в рублях и условия приобретения услуг,
* указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

Информация о цене услуг должна быть доведена до потребителя посредством прейскурантов, а также иным доступным для потребителя способом.

**Заключаем договор. Советы потребителю**

1.     Обязательным условием оказания юридических услуг является подписание договора, в котором четко прописывается, кто является заказчиком, кто исполнителем, перечень услуг, какова стоимость предстоящей работы, а также права обеих сторон и их ответственность.

Не стоит торопиться ставить в договоре подпись. Нужно внимательно с ним ознакомиться, и если возникнут сомнения, предложить юристу свои изменения и корректировки.

2.     В момент заключения договора на оказание юридических услуг следует проследить, чтобы была составлена спецификация или смета. В смете (спецификации) указываются наименование каждой услуги, их стоимость, количество.

3.     Необходимо также проследить, чтобы в договоре были оговорены сроки начала и окончания оказания услуг, иначе выполнение договора может затянуться, что для клиента совершенно нежелательно.

4.     Юридическая компания не вправе без согласия клиента выполнять платные дополнительные услуги. В случае, если они уже были оказаны,  потребитель вправе их не оплачивать, а если оплатил – потребовать возврата денежных средств.

5.     После завершения оказания услуг по договору должен быть составлен двусторонний акт приема-сдачи оказанных услуг (акт выполненных работ) с описанием объема оказанных услуг. Данный акт подписывается каждой из сторон договора. Однако подписывать вышеуказанный акт потребителю следует при полном отсутствии претензий к юридической компании. Ведь подписание акта об оказанных юридических услугах свидетельствует о том, что:

* услуги оказаны полностью и надлежащим образом;
* у клиента отсутствуют претензии к юристу, что, безусловно, трактуется в пользу последнего.

Если же потребитель не доволен качеством оказанных ему услуг или имеет иные претензии к юридической компании, то ни в коем случае не стоит подписывать указанный акт.

**Право на отказ от услуги**

Право потребителя на отказ от юридической услуги в любой момент закреплено в статье 32 Закона о защите прав потребителей. Однако,  при отказе от юридической услуги потребитель обязан оплатить компании фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Необходимо отметить, что фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например, передано исковое заявление или предоставлен документ, подтверждающий совершение выезда юриста в судебные органы и прочее).

Расторжение договора в данном случае оформляется путем подписания соглашения о расторжении договора или просто подписания двустороннего акта приема-сдачи оказанных услуг с указанием перечня оказанных потребителю услуг и их стоимости, а также суммы, подлежащей возврату.

Если нарушены сроки оказания юридических услуг

В случае, если юридическая компания не выполнила свои обязательства по договору в установленные сроки и нарушила как начальные, так и конечные сроки оказания услуги, потребитель вправе:

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

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

При этом 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 трех процентов цены оказания услуги, а если цена договором об оказании услуг не определена - общей цены заказа.

**Если юридические услуги оказаны ненадлежащего качества**

В случае, если потребителю оказаны услуги ненадлежащего качества, то в соответствии со статьей 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право предъявить одно из следующих требований:

* безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
* соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
* повторного выполнения работы;
* возмещения понесенных 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 в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

**Требования к качеству**

Необходимо разграничивать качество оказания услуги и качество результата услуги. Так, не всегда качественно оказанная услуга позволяет достичь результата, которого желает клиент. Зачастую клиенты, не зная тонкостей права и процесса, предполагают исход, отличный от обозначенного юристом. Достижение полезного результата услуги зависит не только от качества ее оказания исполнителем, но и от того, насколько тщательно заказчик соблюдает данные ему рекомендации, а также от других объективных обстоятельств (действий третьих лиц – суда, государственных органов).

Об оказании некачественных юридических услуг можно говорить, если правозащитник:

* не является на судебное заседание в назначенное время;
* не представляет суду имеющиеся документы, которые могут помочь в решении дела;
* строит линию защиты, опираясь на устаревшие законы, либо неверно трактует действующие;
* разглашает информацию, доверенную ему заказчиком;
* не ставит заказчика в известность о существенных изменениях в ходе дела.
* и т.д.

Доказать факт оказания некачественных юридических услуг будет очень сложно и опять же, человек самостоятельно не сможет этого сделать. Скорее всего, нужно будет снова обращаться за помощью к другому юристу. Доверяя решение своего вопроса юристу, будь это юрист по жилищным или семейным вопросам, всегда необходимо убедиться в его компетентности, чтобы не запустить и не усугубить и без того сложную ситуацию.

**Разрешаем спор**

Все претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения).

В случае неудовлетворения требования гражданина, изложенного в претензии, он имеет право обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора (территориальные отделы), а также с исковым заявлением в суд (в соответствии со ст.11 Гражданского кодекса РФ и ст. 17 Закона о защите прав потребителей).

В случае подачи искового заявления в суд потребитель также в целях защиты своих нарушенных прав может обратиться в Управление Роспотребнадзора (территориальные отделы ) для привлечения его в качестве государственного органа для дачи заключения по делу и участия в суде (п.5 ст.40 Закона о защите прав потребителей, ст.47 Гражданского процессуального кодекса РФ).