

ПАМЯТКА

Защита прав потребителей при оказании услуг детского отдыха.

В преддверии лета родители планируют организацию детского отдыха. Отдых детей и их оздоровление включает в себя совокупность мероприятий, обеспечивающих полноценный отдых детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний у детей, занятие физической культурой, спортом и туризмом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение режима питания и жизнедеятельности, развитие творческого потенциала в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований.

Одним из самых распространённых видов отдыха для детей является отдых в загородных оздоровительных лагерях. Летние оздоровительные учреждения оказывают на возмездной основе комплекс услуг, включающих в себя услуги по размещению, проживанию, питанию, медицинское обслуживание, организация досуга, занятия физкультурой и спортом и др.

Согласно действующему законодательству летние оздоровительные учреждения при оказании услуг детского отдыха обязаны соблюдать требования Гражданского Кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ФЗ от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ФЗ от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей», рекомендует исполнять требования соответствующих ГОСТов, в т.ч. ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления».

При выборе детского лагеря для своего ребенка родителям необходимо получить максимальное количество информации о лагере и предоставляемых им услугах, которая должна обеспечивать возможность правильного выбора предоставляемых услуг и соответствовать обязательным требованиям законодательства о защите прав потребителей. В частности **информацию:**

- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг (в т.ч. о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей родителями в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании);
- о номере лицензии и сроках ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию (на медицинскую деятельность действующего в лагере медицинского кабинета; на образовательную деятельность при осуществлении образовательной деятельности);
- о стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости дополнительных услуг, о порядке их оплаты);
- о порядке доставки и отправки детей обратно (трансфер);
- об условиях размещения и проживания, питания ребенка, о программе пребывания, услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга;
- об исполнителях услуг (в т.ч. местонахождение и наименование, о месте нахождения лагеря, контактных телефонах), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.;
- о правах и обязанностях сторон;

- об условиях и порядке расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг, возмещения убытков, причинённых потребителю вследствие некачественно оказанных услуг;

- об иных сведениях, характеризующих объем и номенклатуру услуг по путевке;

При приобретении путевки в детский лагерь родителям необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора. Реализация путевок осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор в обязательном порядке должен содержать сведения о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере и вышеназванную информацию.

В случае оказания исполнителем услуг ненадлежащего качества потребитель имеет право не только на компенсацию морального вреда, но и вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, или соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, или возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, а также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Летний детский отдых – сфера действия Закона РФ «О защите прав потребителей»

Современные детские лагеря можно разделить по следующим направлениям отдыха и оздоровления ребенка (ст. 1 Федерального закона от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»):

- загородные лагеря отдыха и оздоровления детей, детские оздоровительные центры, базы и комплексы, детские оздоровительно-образовательные центры, специализированные (профильные) лагеря (спортивно-оздоровительные и другие лагеря), санаторно-оздоровительные детские лагеря;

- лагеря, организованные образовательными организациями, осуществляющими организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время (с круглосуточным или дневным пребыванием);

- детские лагеря: труда и отдыха, палаточного типа, специализированные (профильные), различной тематической направленности (оборонно-спортивные лагеря, туристические лагеря, эколого-биологические лагеря, творческие лагеря, историко-патриотические лагеря, технические лагеря, краеведческие и другие лагеря).

Действующее законодательство обязывает исполнителя услуг соблюдать требования Гражданского Кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», отдельных правил, утвержденных на федеральном уровне.

Все существенные условия оказания услуг должны быть прописаны в договоре, заключенном с организацией - исполнителем услуг (летним оздоровительно-образовательным учреждением).

Что могут потребовать родители до/во время заключения договора?

Потребитель имеет право ознакомиться, а исполнитель обязан на основании ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об исполнителе услуг и об услугах, а именно:

- о цене в рублях и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости путевки, о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты, о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг),

- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг (в т.ч. о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании, о правилах и условиях страхования, об ответственности исполнителя за жизнь и здоровье ребенка),
- об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) исполнителя (в т.ч. о месте нахождения лагеря, контактных телефонах),
- об исполнителях услуг (в т.ч. местонахождения и наименование), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, охраны, страхования и т.д.). В соответствии со ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» сведения об исполнителе услуг (в том числе дополнительных) должны содержать наименование, место нахождения (адрес регистрации), копию лицензии (с приложениями) на осуществление оздоровительной и, по необходимости, образовательной деятельности, информацию об органе, выдавшем лицензию (наименование, телефоны); акт приема лагеря с указанием Ф.И.О. и контактных телефонов должностных лиц, отвечающих за организацию отдыха, в т.ч. за организацию безопасности, санитарное состояние, питание, услуг здравоохранения, образования; сведения о должностных лицах, осуществляющих руководство лагерем, контактные телефоны.
- о правилах оказания услуг (в т.ч. о порядке доставки и отправки детей, об условиях размещения, условиях проживания, об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга, о перечне четко сформулированных причин, по которым возможно отчислить ребенка из лагеря, об условиях и порядке расторжения договора, порядке полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.).

Исполнитель услуг в соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» несет ответственность за ненадлежащую информацию об услуге, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона.

Если в ходе отдыха ребенку причинен вред.

Согласно положениям п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребители имеют право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для их жизни и здоровья.

Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст.14 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Положениями ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» закреплено, что услуга, оказываемая по возмездному договору, помимо соответствия по качеству условиям договора, обычным или конкретным (заявленным) целям ее приобретения, должна соответствовать обязательным требованиям, в данном случае требованиям СанПиН 2.4.4.3155-13 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей».

В случае некачественно оказанных услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Когда нарушаются сроки заезда/выезда.

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

назначить исполнителю новый срок;

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. Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги. В случае нарушения установленных сроков оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену оказания услуги. Указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

При нарушении исполнителем услуг прав потребителя, потребитель также имеет право на компенсацию морального вреда. Правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат соответствующие положения ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.