



Защита прав потребителей при оказании услуг детского отдыха регулируется целым комплексом нормативно-правовых актов Российской Федерации, обеспечивающим надлежащие условия пребывания детей в санаториях, пансионатах, лагерях и других местах отдыха.

Согласно действующему законодательству летние оздоровительные учреждения при оказании услуг детского отдыха обязаны соблюдать требования Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федерального закона РФ от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», различных санитарных правил и норм.

Отношения по оказанию услуг организации отдыха детей в летнем оздоровительном учреждении регулируются законодательством о защите прав потребителей, следовательно, родители ребенка и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг: родители - как лица, приобретающие или имеющие намерение приобрести услуги, дети - как лица, пользующиеся услугами. Летнее оздоровительное учреждение является исполнителем комплекса услуг (размещение, проживание, питание, организация досуга, спортивных, экскурсионных мероприятий и т.п.), включенных в стоимость путевки.

При этом если услуга детского отдыха оплачивалась за счет бюджетных средств, Закон РФ «О защите прав потребителей» может регулировать такие отношения с некоторыми изъятиями (например, с ответчика не взыскивается штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Права, предоставляемые потребителям действующим законодательством при приобретении туристских услуг, в полной мере распространяются и на детский отдых. Это, в том числе, право на получение полной и достоверной информации об

исполнителе и услуге, право на безопасность услуги и ее качество.

На что обратить внимание при выборе детского оздоровительного лагеря?

При выборе детского лагеря для своего ребенка родителям необходимо получить максимальное количество информации о лагере и предоставляемых им услугах, которая в обязательном порядке должна быть доведена до заказчика услуг в соответствии с требованиями законодательства (ст.8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в частности:

1. О стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости

дополнительных услуг, о порядке оплаты).

2. 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).

3. Об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) исполнителя (в т.ч. о месте нахождении лагеря, контактных телефонах), об исполнителях услуг (в т.ч. местонахождения и наименование), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.).

4. Сведения 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).

При приобретении путевки в детский лагерь необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора.

В договоре должны быть прописаны:

1. Местонахождение исполнителя (адрес лагеря), контактные телефоны.
2. Сведения о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере.
3. Предмет договора: информация о потребительских свойствах путевки — о порядке доставки детей до лагеря и обратно; о порядке размещения и проживания, питания ребенка; о программе пребывания; об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга.
4. Сведения о стоимости путевки и порядке оплаты.
5. Права и обязанности сторон.
6. Перечень четко сформулированных оснований отчисления ребенка из лагеря.

7. Условия и порядок расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг.

8. Порядок полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.).

9. Порядок разрешения споров: сведения о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушения последним условий договора.

Следует помнить, что на основании ст.782 Гражданского кодекса РФ, и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Никаких штрафов и неустоек за досрочное расторжение договора в данном случае законодательством не предусмотрено!

Право на качество услуг детского отдыха

Согласно п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу потребителю, которого соответствует договору.

В случае некачественно оказанных услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 РФ «О защите прав потребителей»):

- 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 об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

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

Что делать при нарушении сроков оказания услуги детского отдыха?

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 РФ «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.

Право на безопасность услуг детского отдыха

В соответствии с п.1 ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни и здоровья ребенка. Требования, обеспечивающие безопасность услуг, устанавливаются законами и являются обязательными для исполнения.

Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст. 1064 ГК РФ, ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если на территории лагеря, в котором отдыхал ребенок, причинен вред его здоровью (травма, отравление и др.) вследствие отсутствия надлежащего присмотра за детьми, организации досуга и отдыха детей с нарушением правил безопасности и/или вследствие иного рода ненадлежащего оказания лагерем услуг, то на данную

организацию, возлагается ответственность из причинения вреда вследствие недостатков услуг.

При нарушении исполнителем услуг прав потребителя, потребитель имеет право на компенсацию морального вреда. В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда.

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

Как действовать родителям, если ребенку был причинен вред?

1. Необходимо убедиться, что вред причинен не вследствие непреодолимой силы или нарушения ребенком установленных правил.
2. Собрать доказательства причинения вреда вследствие оказания услуги ненадлежащего качества или не соответствующей установленным требованиям (медицинские справки, выписки и т.п.), а также документальное подтверждение понесенных расходов и убытков.
3. Далее следует обратиться с письменной претензией в адрес организации (лагеря). В претензии необходимо указать, какой вред причинен и сформулировать свои требования. Претензию с приложениями необходимо вручить лично под роспись, либо

направить заказным письмом с уведомлением и описью вложения. В претензии также необходимо установить разумный срок для выполнения заявленных требований.

4. В случае отсутствия ответа на претензию, либо невыполнения заявленных требований в полном объеме, следует обратиться в суд с соответствующим исковым заявлением.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать Вас по вопросам защиты ваших потребительских прав. Телефон для консультаций: 8-(38822)-6-42-41 работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу - до 16-45.