

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей с просьбами о разъяснении правил оказания платных образовательных услуг, в частности, потребителей интересует перечень их прав при оказании услуг в неполном объеме. В связи с этим, разъясняем.

Предоставление платных образовательных услуг регулируется Гражданским кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", Законом РФ "Об образовании", Федеральным законом "О высшем и послевузовском профессиональном образовании", Правилами оказания платных образовательных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505. Согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" потребителем является гражданин, который имеет намерение приобрести, приобретающий и использующий образовательную услугу.

При обнаружении недостатков оказанных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами и учебными планами, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного оказания образовательных услуг, в том числе оказания услуг в полном объеме, в соответствии с образовательными программами, учебными планами и договором;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанных образовательных услуг;
- возмещения понесенным им расходов по устранению недостатков оказанных образовательных услуг своими силами или третьими лицами. Если исполнитель своевременно не приступил к оказанию образовательных услуг или если во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, а также в случае просрочки оказания услуг, потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок,
- поручить оказать образовательные услуги третьим лицам за разумную цену
- и потребовать от исполнителя возмещения расходов,
- потребовать уменьшения стоимости образовательных услуг.

На стадии выбора образовательного учреждения потенциальный студент является потребителем, а значит, имеет права, предоставленные Законом. Прежде всего - это право на информацию. Следует помнить, что вся информация должна предоставляться на русском языке, в месте заключения договора, в доступной и наглядной форме. Информация должна быть достоверной и носить исчерпывающий характер (ст.8,10 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Согласно ст. 9 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель должен иметь вывеску с указанием фирменного наименования, сведения о режиме работы и юридического адреса. Наименование высшего учебного заведения устанавливается при создании и изменяется в обязательном порядке при изменении его статуса. Важным документом является устав образовательного учреждения. Абитуриенты должны быть с ним ознакомлены и в материалах личного дела должна иметься об этом отметка. В уставе вуза отражаются характеристики организации образовательного процесса, права и обязанности студентов, преподавателей, перечень платных образовательных услуг и порядок их предоставления. В уставе же указываются все структурные подразделения, филиалы и отделения вуза.

В соответствии с Законом РФ "Об образовании" образовательная деятельность подлежит лицензированию. Это значит, что образовательное учреждение вправе осуществлять свою деятельность только при наличии лицензии. Высшим учебным заведениям лицензии выдает Министерство образования Российской Федерации.

Информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме.

К лицензии имеется приложение, в котором указаны направления (специальности), уровни образования и сроки образовательной деятельности. Лицензия без приложения не действительна. Лицензия выдается на основании экспертизы, при которой оцениваются квалификация преподавательского состава, санитарные и гигиенические нормы, оборудование учебных помещений и т.д.

Образовательное учреждение обязано до заключения договора предоставить потребителю необходимую информацию не только об исполнителе, но и об образовательных услугах. Эта информация в обязательном порядке должна содержать следующее сведения:

- уровень и направленность основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их обучения;

- перечень образовательных услуг, стоимость которых включена в основную плату по договору, и перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых с согласия потребителя, порядок их предоставления;

- стоимость образовательных услуг, оказываемых за основную плату по договору, а также стоимость образовательных услуг, оказываемых за дополнительную плату, и порядок их оплаты;

- порядок приема и требования к поступающим;

По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить для ознакомления:

- основные и дополнительные образовательные программы, стоимость образовательных услуг по которым включается в основную плату по договору;

- дополнительные образовательные программы, специальные курсы, циклы дисциплин и другие дополнительные образовательные услуги, оказываемые за плату только с согласия потребителя;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных образовательных услуг;

Может случиться так, что выбор образовательного учреждения и услуги будет сделан на основе распространенной рекламы. Реклама это тоже информация и она должна быть достоверной. Сохраните эту рекламу, она будет являться доказательством данных обещаний. А если предоставление недостоверной информации причинит убытки, Вы вправе будете потребовать их возмещение. При этом суд должен будет исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках услуги (ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей", ст. 31 ФЗ "О рекламе").

Обратите особое внимание на заключение договора. Условия договора не должны противоречить законодательству о защите прав потребителей. Как показывает практика наиболее распространенными нарушениями являются следующие:

- ограничение права потребителей на отказ от исполнения договора в любое время и без обоснования причин;

- условие о невозврате сумм, уплаченных за образовательные услуги, либо о возврате их со значительными удержаниями при отказе от исполнения договора по инициативе потребителя, а также установления штрафа за отказ;

- установление отдельной оплаты за пересдачу экзаменов, контрольных работ, зачетов, итоговых аттестаций (запрещено ст.16 закона РФ "О защите прав потребителей");

- установление в договорах, помимо платы за обучение, "безвозмездных единовременных сумм на содержание образовательного учреждения" (противоречит п.8 ст.41 Закона РФ "Об образовании").

Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц вуза в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на юридическое лицо - от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда (ч. 2 ст.14.8 КоАП РФ). В настоящее время минимальный размер оплаты труда, установленный для исчисления административных штрафов составляет 100 руб.

Если Вы считаете, что Ваши права нарушены, необходимо составить претензию в двух экземплярах. В ней указывается:

- лицо, которому адресуется претензия, ректор вуза;

- лицо, подающее претензию (студент, родители, организация, оплачивающая обучение);

- адресные данные;

- обстоятельства дела;

- предъявляемые требования;

Претензия обязательно должна быть подписана, и содержать дату ее составления. Один экземпляр претензии вручается представителю образовательного учреждения под роспись на втором экземпляре, который остается у потребителя. Если у Вас отказываются принимать претензию, можно отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением. С момента получения претензии начинается срок, установленный для удовлетворения требований потребителя. Согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя подлежат возмещению в десятидневный срок.