

О защите прав потребителей при организации детского отдыха

Самый актуальный вопрос для родителей в преддверии лета — организация детского отдыха, в том числе, в загородных оздоровительных лагерях.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области разъясняет родителям.

Летнее оздоровительное учреждение (далее — лагерь) оказывает ребенку комплекс услуг (размещение, проживание, питание, организация досуга, и т.п.), включенных в стоимость путевки.

Услуга отдыха детей в загородном лагере регулируется в том числе, законодательством о защите прав потребителей. Родители и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг. Действующее законодательство обязывает летнее оздоровительное учреждение соблюдать требования Гражданского Кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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 от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»), в частности:

- о стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты),
- 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),
- 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.).
- 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 родителям 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.

Безопасность отдыха в лагере

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.

Если услуги детского лагеря оказаны некачественно

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.

Нарушение сроков оказания услуги

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.

Консультации в сфере защиты прав потребителей можно получить:

— в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106.

-в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12 ; тел. 77-20-38; 73-06-77.

-по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

-в отделе МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17- 00

Самостоятельная передача заявителем письменных обращений в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.14.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области путем заполнения [специальной формы](#) в разделе сайта

Управления Роспотребнадзора по Новгородской области (<http://www.53.rospotrebnadzor.ru>) «Прием обращений граждан» и поступают в общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.