

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия человека по  
Оренбургской области

**Западный  
территориальный отдел**

4 микрорайон, 1 «б», г. Бузулук, Оренбургская обл., 461050  
Тел.: 8(3532)5-77-51; Факс: 7-92-97  
E-Mail: [zapad-rpn@mail.ru](mailto:zapad-rpn@mail.ru)

Главе г.Бузулука Рогожкину В.А.  
Главе МО Бузулукского района  
Садову В.Ю.  
Главе МО Первомайского района  
Щетинину С.С.  
Главе МО Курманаевский район  
Коляде Ю.Д.  
Главе МО Грачевский район  
Аверкиеву С.А.  
Главе МО Тоцкий район  
Богатову А.П.

06.07.2015

№

1650

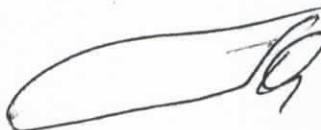
На № \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области в целях информирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, платных образовательных услуг и судебной защиты прав потребителей просит разместить на сайте администраций информацию:

- «Практические советы туристу в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристическое обслуживание»;
- «Что необходимо знать при выборе дошкольной образовательной организации? (платные образовательные услуги)»;
- «Судебная защита прав потребителей Западного территориального отдела в I полугодии 2015 года».

Начальник Западного ТО  
Управления Роспотребнадзора  
по Оренбургской области



С.Н.Гончаров

Прокофьева  
5-60-36

*Примотана в приемной мэра*



*№ 21-07/719*

**Что необходимо знать при выборе дошкольной образовательной организации?  
(часть 1)**

Конституция РФ гарантирует право каждого на образование, общедоступность и бесплатность дошкольного образования.

Согласно ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ дошкольное образование направлено на формирование общей культуры, развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств, формирование предпосылок учебной деятельности, сохранение и укрепление здоровья детей дошкольного возраста.

**Какую информацию должна предоставлять дошкольная образовательная организация потребителю при заключении договора об образовании?**

- устав образовательной организации;
- лицензию на осуществление образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации;
- программы дошкольного образования и условия их реализации;
- стоимость и порядок оплаты предлагаемых услуг по основным и дополнительным направлениям деятельности;
- другие документы регламентирующие организацию образовательного процесса (например, структура управления деятельностью дошкольного образовательного учреждения, штатное расписание, права и обязанности обучающихся).

**Порядок приема детей в дошкольные организации**

1. В дошкольное образовательное учреждение принимаются дети в возрасте от 2 месяцев до 7 лет;

2. Для приема детей в дошкольное учреждение необходимы следующие документы:

-медицинское заключение, подтверждающее общее состояние здоровья ребенка и имеющиеся у него противопоказания (для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья заключение психолого-медико-педагогической комиссии);

-заявление о приеме ребенка в дошкольное учреждение на имя руководителя образовательной организации либо договор об образовании при оказании платных образовательных услуг;

-документы, удостоверяющие личность одного из родителей (законных представителей).

3. Для обучения по основной образовательной программе дошкольные учреждения должны обеспечивать зачисление всех детей, имеющих право на получение дошкольного образования и проживающих на определенной учредителем соответствующей образовательной организации территории. В приеме в дошкольную образовательную организацию может быть отказано только по причине отсутствия в ней свободных мест.

**Особенности внесения платы потребителем за посещение ребенка дошкольных образовательных организаций.**

- Учредитель организации, осуществляющей образовательную деятельность вправе устанавливать плату и её размер в определяемых им случаях и порядке.
- За присмотр и уход за детьми-инвалидами, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, а также за детьми с туберкулезной интоксикацией, обучающимися в государственных и муниципальных образовательных организациях родительская плата не взимается.

- В целях материальной поддержки воспитания и обучения детей родителям выплачивается компенсация, которая устанавливается отдельно в каждом субъекте РФ, но ее размер должен быть не менее 20% среднего размера родительской платы за первого ребенка, не менее 50% на второго ребенка, не менее 70% на третьего и последующих детей. Средний размер родительской платы устанавливается органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Право на получение компенсации имеет только один из родителей (законных представителей).
- **Внимание!** Не допускается включение расходов на реализацию образовательной программы дошкольного образования и расходы на содержание недвижимого имущества в родительскую плату за присмотр и уход за детьми.

## **(часть 2)**

*Платные образовательные услуги – это услуги, предоставляемые в процессе осуществления образовательной деятельности, результатом которой является достижение гражданами определенного уровня воспитания и обучения, за соответствующую плату.*

**Договор об оказании платных образовательных услуг заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения:**

\*наименование государственной, муниципальной или частной образовательной организации – исполнителя и место его нахождения (юридический адрес);

\*фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

\*срок усвоения образовательной программы (продолжительность обучения);

\*вид, уровень и (или) направленность образовательной программы;

\*полная стоимость образовательных услуг и порядок их оплаты;

\*форма обучения;

\*должность, фамилия, имя, отчество лица, подписывающего договор от имени исполнителя, его подпись, а также подпись потребителя.

Сторонами договора об образовании могут быть:

- образовательная организация и зачисляемое на обучение лицо (либо родители, законные представители несовершеннолетнего лица);

- образовательная организация, зачисляемое на обучение лицо и физическое или юридическое лицо, которое обязалось оплачивать обучение.

Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, другой у потребителя.

**Внимание!** Сведения, указанные в договоре об оказании платных образовательных услуг, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» на дату заключения договора.

Потребитель обязан оплатить оказываемые образовательные услуги в порядке и сроки, указанные в договоре. Потребителю в соответствии с законодательством РФ должен быть выдан документ, подтверждающий оплату образовательных услуг.

**Важно!** Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением случаев увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного федеральным бюджетом на очередной финансовый год и плановый период.

Организация, осуществляющая образовательную деятельность, вправе снизить стоимость платных образовательных услуг с учетом покрытия недостающей стоимости за счет собственных средств этой организации, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и (или) юридических лиц.

**К платным образовательным услугам, предоставляемыми государственными и муниципальными образовательными учреждениями не относятся:**

1. снижение установленной наполняемости групп;
  2. деление их на подгруппы при реализации основных образовательных программ;
  3. реализация основных общеобразовательных программ, общеобразовательных программ повышенного уровня и направленности с углубленным изучением отдельных предметов дошкольными образовательными учреждениями в соответствии с их статусом;
  4. факультативные, индивидуальные и групповые занятия, курсы по выбору за счет часов, отведенных в основных общеобразовательных программах.
- Привлечение на эти цели средств потребителей не допускается.

**Какие условия, ущемляющие права потребителя могут в договоре на оказание платных образовательных услуг?**

К условиям, противоречащим законодательству относятся:

\*ограничение права потребителей на отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг в любое время и без обоснования причин, предоставленное п.1 ст. 782 ГК РФ, ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

\*условие о не возврате сумм, уплаченных за образовательные услуги, либо о возврате их со значительными удержаниями при отказе от исполнения договора по инициативе потребителя на основании статьи 782 ГК РФ, а также установления штрафа за такой отказ.

В случае досрочного расторжения договора по инициативе потребителя исполнителю возмещается часть цены пропорционально части оказанной услуги. Возмещаемая или удерживаемая образовательной организацией сумма должна быть обоснована сметой расходов;

\*установление штрафа за односторонний отказ потребителя от услуги незаконно, т.к. потребителю гарантировано право на односторонний отказ от договора. Такой отказ не рассматривается как нарушения условий договора и не исполнение обязанностей по договору;

\*установление исключительной подсудности по месту нахождения Образовательной организации (противоречит ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

\*в договоре не указан или неверно указан срок рассмотрения требований потребителя (противоречит ст.31, ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Обратите внимание!** В случае просрочки потребителем оплаты стоимости платных образовательных услуг или надлежащее исполнение обязательства по оказанию платных образовательных услуг стало невозможным вследствие действий (бездействия) обучающегося, образовательная организация может расторгнуть договор об оказании платных образовательных услуг в одностороннем порядке.

**Внимание!** Надзор в сфере защиты прав потребителей за деятельностью образовательных учреждений при предоставлении платных образовательных услуг осуществляется Западным территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области (г. Бузулук, 4 микрорайон, д.1 «б»).

**Судебная защита прав потребителей Западного территориального отдела  
в 1 полугодии 2015г.**

Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области, как уполномоченный территориальный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, на основании совокупности положений ч. 2 ст. 4, ст. 34, ч. 1 ст. 38, ч. 1 ст. 46 и ст. 47 ГПК РФ наделен специальной процессуальной право - и дееспособностью для участия в гражданских делах по защите прав потребителей в судах Российской Федерации.

В рамках реализации своих полномочий в 1 полугодии 2015 года направлено в суды 3 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей в сфере общественного питания по не доведению до потребителей информации о исполнителе услуг и оказываемых им услугах (перечень услуг, условия оплаты, способ приготовления блюд и входящих в них ингредиентов, сведения о пищевой ценности и составе и др.). Все рассмотренные иски судами удовлетворены.

Пунктом 5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в судебный процесс по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

В 1 полугодии 2015года дано 3 заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, из них 1 в сфере торговли технически сложными товарами (пылесос Кирби), 1 в сфере бытового обслуживания (нарушение сроков строительства дома) и 1 в сфере ЖКХ (неправильный расчет за потребленный газ при выходе из строя прибора учета) по двум территориям: г.Бузулук и Первомайский район. Результативность данных заключений составляет 100%, требования потребителей удовлетворены по всем гражданским делам. Сумма присужденных денежных средств потребителям в 1 полугодии 2015 года составила 4 187 000 руб., что в 41 раз больше чем в 1 полугодии 2014 года (102 000 руб.).

# ПАМЯТКА ТУРИСТУ

## Практические советы туристу в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристическое обслуживание

Хорошие воспоминания о путешествии неразрывно связаны с тем, насколько качественно оказана услуга. В случае неудачной поездки, которая произошла по вине лиц ее организовавших, любой турист захочет компенсации. Настоящая памятка поможет потребителю узнать, какие права ему предоставлены в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора о реализации туристского продукта.

### **Что является качественной туристской услугой?**

Качество туристских услуг в Российской Федерации определяется ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой потребителю (туристу, иному гражданину, заказывающего туристическую услугу) оказывается услуга, качество которой соответствует договору о реализации туристского продукта.

Кроме того, *оказанная услуга должна быть безопасна* для жизни, здоровья потребителя и членов его семьи, а также не причинять вред его имуществу.

С правом потребителя на безопасность туристской услуги неразрывно связано его право на информацию. Очень часто безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора. Кроме того, любая информация об услуге должна быть доведена до потребителя *на русском языке*.

*Обратите внимание, что все требуемые пожелания к качеству туристской услуги должны быть включены в письменный договор на туристическое обслуживание.*

### **Что является надлежащим исполнением договора на туристическое обслуживание?**

Надлежащим исполнением договора признается:

- предоставление комплекса услуг объемом и качеством, предусмотренными договором и (или) законодательством;
- лицами и средствами, указанными в договоре на туристическое обслуживание (авиакомпанией, гостиницей и др.);
- оказание услуг в установленные сроки, а также в надлежащем месте (стране, городе иной местности) временного пребывания;
- в отношении лиц, указанных в договоре на туристическое обслуживание.

**Неисполнением** договора признается положение, когда ни одно из указанных обстоятельств не выполнено.

**Ненадлежащим** признается исполнение, когда не выполнено хотя бы одно из условий исполнения обязательств, требуемых уполномоченным лицом – туристом.

### **Какие права есть у туриста, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристское обслуживание?**

В соответствии со ст. 6 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996г. № 132-ФЗ турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

Закон РФ «О защите прав потребителей» в отношениях между туристом и туристической фирмой, предусматривает право потребителя, которому была оказана услуга с недостатками потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги. В данных отношениях устранения недостатков можно потребовать лишь при оказании туристической услуги, однако турист редко может рассчитывать на удовлетворение такого требования находясь в другом городе или другой стране;
- возмещение расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
- повторного безвозмездного оказания услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков);
- кроме этого потребовать компенсации морального вреда.

Претензии к качеству туристического продукта предъявляются в письменной форме в течение **20 дней** с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта и подлежат рассмотрению в течение **10 дней** с даты получения претензии.

### **Что такое финансовое обеспечение (финансовая гарантия)?**

*С целью обеспечить более высокие гарантии туристу при взыскании денежных средств с туроператора и повысить ответственность туроператоров за оказываемые ими услуги законодательно введен институт финансового обеспечения деятельности туроператора.*

В законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предложены два вида финансового обеспечения – банковская гарантия и страхование гражданской ответственности туроператора.

Размер финансового обеспечения определяется в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии и не может быть меньше:

500 тысяч рублей – для туроператоров осуществляющих деятельность в сфере внутреннего или въездного туризма;

30 миллионов рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, если денежные средства, полученные ими от реализации туристского продукта, составляют не более 250 миллионов рублей на конец года;

двенадцати процентов объема денежных средств, полученных от реализации в сфере выездного туризма туристского продукта, по данным бухгалтерской отчетности на конец отчетного года, - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, в случае, если денежные средства, полученные ими от реализации в этой сфере туристского продукта, составляют более 250 миллионов рублей на конец года;

не менее чем 30 миллионов рублей – для туроператоров, не осуществлявших в отчетном году деятельности в сфере выездного туризма, а также туроператоров, ранее не осуществлявших такой деятельности.

**Размер финансового обеспечения, номер, дата срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение; а также сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии и информация об основаниях таких выплат являются существенными условиями договора о реализации туристского продукта и должны быть в обязательном порядке включены в договор.**

Основанием для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии являются нарушения существенных условий договора о реализации туристского продукта.

К существенным нарушениям относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Обратите внимание, что наличие института финансового обеспечения не исключает необходимость обращения туриста в суд за защитой своих интересов. Кроме того, выплата страхового возмещения или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

**Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии:**

1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, турист и (или) иной заказчик вправе предъявить письменное требование о выплате непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требование указываются:

- Ф.И.О. туриста или сведения об ином заказчике;
- дата выдачи, срок действия, реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;
- номер, дата договора о реализации туристического продукта;
- наименование туроператора;
- наименование турагента (если договор заключен между туристом и турагентом);
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении договора;
- основания, послужившие причиной обращения;
- размер денежных средств, подлежащих уплате;
- реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора удовлетворить требование о возмещении реального ущерба добровольно, номер и дата вступившего в законную силу решения суда если требование об уплате суммы предъявляется по банковской гарантии.

2. К требованию должны быть приложены следующие документы:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
- копия договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом, и (или) иным заказчиком.
- копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке и (или) копию судебного решения о возмещении ущерба.

3. Письменное требование туриста о выплате страхового возмещения или суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено в течение срока действия финансового обеспечения.

4. Требование туриста и (или) иного заказчика подлежит удовлетворению *не позднее 30 календарных дней* после дня получения требования.

Обратите внимание, что *каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений*. Нужно позаботиться заранее о сборе необходимых документов.

**Например:**

- гостиница не соответствует «звездности», указанной в путевке – составьте претензию и подпишите у администратора гостиницы;
- задержка авиарейса – в аэропорту назначения обратитесь к перевозчику и сделайте отметку в билете о дате и времени прилета;
- вместо шведского стола вам предлагают меню – запаситесь рекламным листом ресторана, прејскурантом с ценами блюд и печатью заведения;
- не состоялась запланированная экскурсия, посещение музея, оплаченного вами – составьте акт и подпишите у вашего групповода;
- пляж не того покрытия, что вам обещали, и настолько далеко от гостиницы, что приходится ездить - сделайте фото, подпишите у администрации пляжа, предоставьте проездные документы и так далее.