

Вопросы защиты прав потребителей при отправке ребенка в детский оздоровительный лагерь

В целях эффективного обеспечения отдыха и оздоровления детей доводим до сведения родителей следующее:

1. Как правило, летнее оздоровительно-образовательное учреждение (далее - лагерь) оказывает ребенку комплекс услуг, включающих в себя услуги по размещению, проживанию, питанию, медицинское обслуживание, организация досуга, занятия физкультурой и спортом и др., включенных в стоимость путевки. Все существенные условия оказания услуг должны быть прописаны в договоре, заключенном с организацией - исполнителем услуг (ДОЛ).

Договор (в т.ч. путевка) - документ, выдаваемый потребителю на руки, должен содержать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах, правах и обязанностях сторон, которые являются существенными условиями возмездного договора в соответствии с действующим законодательством не только законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия, но и законодательства в сфере защиты прав потребителей: Гражданского Кодекса РФ и Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», одновременно, на отношения между исполнителем и потребителем услуг организации детского отдыха распространяется действие Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта".

Договор должен содержать следующую информацию:

- о местонахождении исполнителя (в т.ч. лагеря), контактных телефонах, о порядке доставки и отправки детей;
- 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 правилах и условиях страхования, об ответственности исполнителя за жизнь и здоровье ребенка);
- 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, 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 нахождении лагеря, контактных телефонах), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.;
- о правах и обязанностях сторон;
- о перечне четко сформулированных причин, по которым возможно отчислить ребенка из лагеря;
- об условиях и порядке расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг, возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие некачественно оказанных услуг.

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. Вся информация, предусмотренная договором должна публиковаться на официальном сайте организации и своевременно актуализироваться.

2. Претензии к качеству предоставленных услуг в ДОЛ предъявляются потребителем исполнителю в письменной форме и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о продукте (услугах в ДОЛ) и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности данного продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации продукта;

за включение в договор о реализации продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков продукта.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки данного продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Права потребителя при обнаружении недостатков продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации продукта определяются в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

Приложение – образец претензии на соответствующее уменьшение цены оказанной услуги.

Образец претензии на соответствующее уменьшение цены оказанной услуги.

_____ *Исполнителю услуги (директору ДОЛ или др)*

от _____

проживающего (ей) по адресу _____

ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 20__ года между мной и Вами заключен договор на оказание услуги (указать вид услуги).

По договору мною было уплачено _____ рублей.

Являясь исполнителем, Ваша организация согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (*далее по тексту – Закон*) обязана оказать услугу, качество которой должно соответствовать условиям договора или установленным обязательным требованиям.

Однако услуга была оказана ненадлежащего качества, а именно (*подробно перечислить признаки ненадлежащего качества*) _____

В соответствии с п.1 ст. 29 Закона РФ я требую соразмерного уменьшения цены выполненной услуги на _____ % в установленный Законом срок (ст. 31 Закона).

Прошу решить вопрос в добровольном порядке (п.п. 5, 6 ст. 13 Закона).

Дата _____

Подпись _____