



Рекомендации «Качество и безопасность предоставления услуг детского отдыха»

Одна из причин, по которой дети с нетерпением ждут летних каникул, – это, безусловно, возможность отправиться в детский оздоровительный лагерь. Летний отдых — это новые и удивительные впечатления, для любого ребенка, независимо от возраста, удобный случай проявить самостоятельность вдали от родителей, завести новых друзей и «зарядиться» положительными эмоциями на предстоящий учебный год. Лагеря оказывают ребенку комплекс услуг (размещение, проживание, питание, организация досуга, занятия физкультурой и спортом и т.п.), включенных в стоимость путевки. Каждый лагерь имеет собственную специфику, которую нужно учитывать родителям при его выборе. У каждого лагеря должен быть план мероприятий на смену, с которым желательно ознакомиться до приобретения путевки. Услуга отдыха детей в загородном лагере регулируется в том числе, законодательством о защите прав потребителей, а значит, родители ребенка и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг. 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.

Наступает долгожданный период летнего детского отдыха! Родители заранее выбирают и заказывают для детей разнообразные виды отдыха: детские лагеря, туристические походы, экскурсии и путешествия, посещения парков аттракционов, водные прогулки и т.д. Что необходимо знать, чтобы обеспечить качественный и безопасный отдых детям?

Право потребителя на информацию закреплено Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Получение полной и достоверной информации является подтверждением для потребителя, что исполнитель несет ответственность за безопасность оказываемой услуги.

Исполнитель в обязательном порядке должен предоставить информацию заказчику услуг в соответствии с требованиями ст.8, 9,10 Закона РФ № 2300- 1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. Информация в обязательном порядке должна содержать:

-сведения об основных потребительских свойствах услуг, в том числе: о средствах размещения, конкретных условиях проживания и организации питания, дополнительных услугах;

-цену в рублях и условия приобретения услуг, в том числе при оплате через определенное время после их оказания потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

-правила и условия эффективного и безопасного использования;

-адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;

-информацию о правилах оказания услуг.

-указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

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 от 07.02.1992 г. № 2300-1 «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»).

Право на качество услуг детского отдыха

Согласно п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу потребителю, качество 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 устраниению 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, организаций 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, при наличии его вины.

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