

ПЛАТНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

Дошкольная образовательная организация осуществляет свою деятельность в форме юридического лица или индивидуального предпринимателя, и должна оказывать услуги согласно лицензии на образовательную деятельность.

Платные дошкольные образовательные услуги могут предоставляться как в рамках посещаемого образовательного учреждения, так и сторонними организациями и индивидуальными предпринимателями по возмездным договорам.

Правоотношения в сфере предоставления платных дошкольных образовательных услуг регулируются Законом РФ № 273 от 29.12.2012г. «Об образовании в РФ», «Правилами оказания платных образовательных услуг», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 г. N 1441 (далее – Правила), Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

До заключения договора

Исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия представлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (п.10 Правил).

Заключение договора

Договор заключается в письменной форме и в обязательном порядке должен содержать информацию (п.13 Правил):

- а) полное наименование и фирменное наименование (при наличии) исполнителя - юридического лица (ООО, МАДОУ, пр.); ФИО (при наличии) исполнителя - индивидуального предпринимателя;
- б) место нахождения или место жительства исполнителя;
- в) ФИО (при наличии) заказчика, телефон (при наличии) заказчика и (или) законного представителя обучающегося;
- г) место нахождения или место жительства заказчика и (или) законного представителя обучающегося;
- д) ФИО (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;
- е) ФИО (при наличии) обучающегося, его место жительства, телефон (при наличии);
- ж) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;
- з) полная стоимость образовательных услуг по договору, порядок их оплаты;
- и) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- к) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определённых уровня, вида и (или) направленности);
- л) форма обучения;
- м) сроки освоения образовательной программы или части образовательной программы по договору (продолжительность обучения по договору);
- н) вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);
- о) порядок изменения и расторжения договора;
- п) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.

1 экземпляр договора остаётся у исполнителя, 2 экземпляр передаётся заказчику.

Сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" на дату заключения договора.

Исполнитель обязан обеспечить заказчику и обучающемуся оказание услуг в полном объёме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора (п.7 Правил).

В случае если в договоре содержатся условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, - они признаются недействительными (ст.16 Закона).

Изменение исполнителем стоимости услуг по договору

Исполнитель вправе снизить стоимость услуг по договору. Основания и порядок снижения стоимости услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения заказчика и обучающегося.

Увеличение стоимости услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учётом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период (п.9 Правил).

Права заказчика при недостатке услуги

Недостаток платных образовательных услуг - несоответствие платных образовательных услуг обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объёме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы) (п.2 Правил).

При обнаружении недостатка услуг, в том числе оказания их не в полном объёме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать (п.18 Правил):

- а) безвозмездного оказания образовательных услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных услуг;
- в) возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанных услуг своими силами или третьими лицами;
- г) устранить недостатки в установленный договором срок (п.19 Правил).

Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками услуг (п.21 Правил).

Права заказчика если нарушен срок оказания услуги

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуг (сроки начала и (или) окончания оказания услуг и (или) промежуточные сроки оказания услуги) либо если во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

- а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию услуг и/или закончить оказание услуг;
- б) поручить оказать услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов (расходы должны быть документально подтверждены);
- в) потребовать уменьшения стоимости услуг;
- г) расторгнуть договор.

Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания услуг (п.21 Правил).

В случае нарушения установленных договором сроков оказания услуги или срока устранения недостатков услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены услуги. Договором об оказании услуг между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену, если цена выполнения отдельного вида услуги не определена договором об оказании услуги (стр.28 Закона).

Право исполнителя на расторжение договора

По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующих случаях (п. 22 Правил):

- установление нарушения порядка приёма в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлёкшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;
- просрочка оплаты стоимости услуг;
- невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

Право заказчика на расторжение договора

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если:

- в установленный договором срок недостатки услуг не устранены исполнителем;
- если им обнаружен существенный недостаток оказанных услуг или иные существенные отступления от условий договора;
(Существенный недостаток платных образовательных услуг - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения (п.2 Правил));
- если исполнитель нарушил сроки оказания услуг (сроки начала и (или) окончания оказания услуг и (или) промежуточные сроки оказания услуги) либо если во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок.
- В соответствии со ст.32 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Порядок предъявления требований и сроки их исполнения

К исполнителю в 2-х экземплярах составляется заявление (претензия), в котором заказчик излагает суть обращения и требование. К заявлению прикладываются копии документов, подтверждающих позицию (копия договора, копия платёжного документа, пр.)

Заявление вручается:

- представителю исполнителя - юридического лица,
- лично индивидуальному предпринимателю или его представителю по доверенности.

На экземпляре заказчика исполнитель проставляет отметку о принятии: дата принятия, подпись, расшифровка подписи, печать (при наличии).

В случае невозможности вручения заявления лично - отсылается почтой заказным письмом с уведомлением на адрес место нахождения или место жительства исполнителя.

Срок для исполнения требования о возврате уплаченных денежных средств по договору, снижения стоимости услуг, возмещения расходов при устранении недостатков или оказании услуг третьими лицами – 10 дней со дня получения требования (ст.31 Закона).

Действия при возникновении спора с исполнителем

За консультацией по защите своих нарушенных прав потребителя заказчик может обратиться в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (ул. Германа, д.29а, кабинет 5,12, телефоны: 8(8162) 77-20-38, 73-06-77, страница в «ВК» <https://vk.com/zppnovgorod>, e-mail: zpp.center@yandex.ru).

В случае возникновения спора с исполнителем по вопросам защиты прав потребителей, после предъявлении претензии, заказчик имеет право обратиться с заявлением в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (В. Новгород, ул. Германа, д.14, каб.101, телефоны: 8(8162) 971-106, 971-117).

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

В дальнейшем, при сохранении спора, заказчику необходимо обращаться с исковым заявлением в суд. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах (ст.17 Закона).

Иски о защите прав потребителей предъявляются по выбору истца в суд по месту (ст.17 Закона):

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.
- по месту нахождения ее филиала или представительства (если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства).

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.