

«Права потребителей при оказании услуг детского отдыха»

Начиналась пора летних каникул. И всех родителей волнует вопрос, чем же занять ребенка на период летнего отдыха, ведь для каждого родителя важно, чтобы ребенок провел лето продуктивно, а самое главное безопасно для своего здоровья.

Отдых детей и их оздоровление включает в себя совокупность мероприятий, обеспечивающих полноценный отдых детей, охрану и укрепление их здоровья, занятие спортом и туризмом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение режима питания, развитие творческого потенциала в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований.

Одним из самых распространённых видов отдыха для детей является отдых в загородных оздоровительных лагерях. Летние оздоровительные учреждения оказывают на возмездной основе комплекс услуг, включающих в себя услуги по размещению, проживанию, питанию, медицинскому обслуживанию, организацию досуга, занятия физкультурой и спортом и др.

Согласно действующему законодательству летние оздоровительные учреждения при оказании услуг детского отдыха обязаны соблюдать требования Гражданского кодекса РФ, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федерального закона от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи», рекомендует исполнять требования соответствующих ГОСТов, в т.ч. ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления».

При выборе детского лагеря родителям необходимо обращать внимание на следующую информацию:

- 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)
- об исполнителях услуг (в т.ч. местонахождение и наименование, о месте нахождения лагеря, контактных телефонах), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.)
- 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)
- о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей родителями в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании

- об условиях размещения и проживания, питания ребенка, о программе пребывания, услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга
- о правах и обязанностях сторон
- об условиях и порядке расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг, возмещения убытков, причинённых потребителю вследствие некачественно оказанных услуг

При приобретении путевки в детский лагерь потребителям необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора. Реализация путевок осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме. 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.

В случае оказания исполнителем услуг **ненадлежащего качества требования предъявляются в соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»:**

При обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Для удовлетворения любого из указанных выше требований потребителю (родителю) необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Один экземпляр требования необходимо лично вручить исполнителю, либо направить письмом (заказным с уведомлением). Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав.

Юрисконсульт филиала
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Омской области в Калачинском районе»
М.Ж. Сагнаева