

Памятка потребителю

Что делать в случае ненадлежащего оказания платных образовательных услуг?

Отношения между исполнителем и заказчиком при оказании платных образовательных услуг регулируются:

- Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ,
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

Под платными образовательными услугами понимается осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

Исполнитель обязан обеспечить заказчику и обучающемуся оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора.

Недостатком платных образовательных услуг является их несоответствие 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 платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказание услуг не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами.

При ненадлежащем оказании платных образовательных услуг сначала необходимо обратиться с претензией к исполнителю, а в случае отказа исполнителя добровольно удовлетворить Ваши требования обратиться суд.

Права заказчика в случае обнаружения недостатков оказания платных образовательных услуг

Если заказчик обнаружил недостатки оказания платных образовательных услуг, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного оказания образовательных услуг;
- соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

Если в установленный договором срок исполнитель не устранил недостатки платных образовательных услуг, заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если обнаружил существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

Под существенным недостатком платных образовательных услуг понимается неустранимый недостаток; недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов либо затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

Права заказчика в случае нарушения исполнителем сроков оказания платных образовательных услуг

Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг - сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги - или во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе направить письменное требование, в котором по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг,
- поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возместить понесенные расходы,
- потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг; расторгнуть договор.

Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

Данные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что сроки оказания услуги нарушены вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Заказчику причитается также неустойка, в частности, за нарушение исполнителем сроков оказания платных образовательных услуг.

Судебный порядок защиты

Заказчик вправе обратиться в суд для защиты нарушенного права.

Иски о защите прав потребителей рассматривает мировой суд, если цена иска не превышает 100 000 руб., или районный суд, если цена иска превышает 100 000 руб. (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ).

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд: по адресу организации-ответчика (ее филиала или представительства, если иск вытекает из их деятельности) или по месту жительства индивидуального предпринимателя - ответчика; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора. Исключением являются иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, которые подаются по адресу ответчика.

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб.

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены исполнителем добровольно, суд взыскивает с последнего штраф в размере 50% присужденной потребителю суммы независимо от того, заявлялось ли такое требование суд.

Напоминаем

В период с 07 июля по 17 июля 2025 года специалистами консультационного пункта информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей фФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» в г.Волгодонске будет проводиться «горячая линия» по актуальным вопросам защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг.

В ходе «горячей линии» Вы можете задать интересующие Вас вопросы о порядке заключения договоров на оказание платных образовательных услуг, оплате, возврате средств и другие вопросы.

Специалисты разъяснят требования законодательства, дадут квалифицированную консультацию потребителям платных образовательных услуг.

Консультирование будет осуществляться на безвозмездной основе, в г.Волгодонске по адресу: ул.М.Кошевого 9/11, а также по телефону «горячей линии»: 8(8639)256025. Режим работы консультационного пункта по защите прав потребителей: понедельник-пятница с 08 час.30мин. до 17час.00мин., перерыв с 12 час.30мин. до 13час 00 мин.