

Памятка потребителю о качестве и безопасности предоставления услуг детского отдыха в ЛОУ



Летнее оздоровительное учреждение (далее - лагерь) оказывает 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.

Деятельность детских лагерей должна осуществляться в соответствии с требованиями ФЗ от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи". Также необходимо соблюдать нормы Гражданского Кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Таким образом, родители ребенка и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг: родители - как лица, приобретающие или имеющие намерение приобрести услуги, дети - как лица, пользующиеся услугами.



При выборе детского лагеря для своего ребенка родителям необходимо получить полную информацию о лагере и предоставляемых им услугах (ст.8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»), а именно:

☞ о стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты);

☞ 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);

☞ об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании исполнителя (в т.ч. о месте нахождении лагеря, контактные телефоны), об исполнителях услуг (в т.ч. местонахождения и наименование), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.);

☞ сведения 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 порядке отправки детей, об условиях размещения и проживания и иные сведения, характеризующие объем услуг по путевке.

Приобретаем путевку



В Смоленской области с октября 2023 года стартовал проект по предоставлению путевок в детские оздоровительные лагеря с использованием электронного сертификата. С его помощью родители могут **компенсировать часть стоимости путевки из**

регионального бюджета. Подробную информацию можно получить на официальном сайте Министерства социального развития Смоленской области во вкладке "Отдых и оздоровление детей".

Оформляем договор

При заключении договора родителями ребенка необходимо внимательно ознакомиться с его условиями. Следует обратить особое внимание на такие условия договора как порядок отправки детей в лагерь и обратно, порядок размещения и проживания, питание ребенка, изучить программу пребывания, мероприятия, направленные на организацию досуга.



О безопасности отдыха в лагере



В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители имеют право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была **безопасна** для их жизни и здоровья.

Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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

Право на качество услуги

В случае некачественно оказанных услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- 👉 безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- 👉 соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- 👉 возмещения понесенных им расходов по устранению 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.

Нарушение сроков оказания услуги

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (статья 28 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «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.