

Отказ от платных онлайн-курсов



В последнее время увеличилась популярность различных онлайн-курсов и программ. Порой в процессе обучения становится понятно, что оплаченные курсы являются не тем образовательным продуктом, на который рассчитывал потребитель, либо качество услуг оставляет желать лучшего.

Дистанционное обучение – получение знаний и навыков без прямого контакта с преподавателями и администрацией организации. Чаще всего обучающийся слушает и смотрит видео- или аудиолекции, участвует в вебинарах, сдает тесты. Могут быть личные консультации по видеосвязи, чаты в мессенджерах.

Если в процессе онлайн обучения у потребителя изменяются обстоятельства, либо он понимает, что курсы ему не подходят по иным причинам, то следует знать, что онлайн-курсы и различные обучающие мероприятия представляют собой разновидности образовательных услуг.

Для того чтобы разобраться какими нормами закона регулируются данные правоотношения, стоит учесть, что в соответствии с [Пreamбулой Закона РФ «О защите прав потребителей»](#), потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Таким образом, онлайн-курсы деловой направленности, обучающие предпринимательской деятельности или ее отдельным аспектам, не регулируются законом о защите прав потребителей.

Также стоит отметить, что второй стороной договора, то есть исполнителем по указанному закону должна быть организация независимо от ее организационно-правовой формы, либо индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Отказаться от услуги заказчик вправе в любой момент вне зависимости от причины, оплатив исполнителю фактически понесённые расходы (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей») – это право не может быть ограничено договором. В том случае, если потребитель не согласен с размером фактически понесенных расходов, указанных исполнителем, обжаловать их размер можно в судебном порядке.

Также право на расторжение договора и возврат уплаченных по нему денежных средств возникает у потребителя в случае не предоставления ему полной и достоверной информации об услуге. Так до заключения договора потребителю должна быть предоставлена полная и достоверная информация



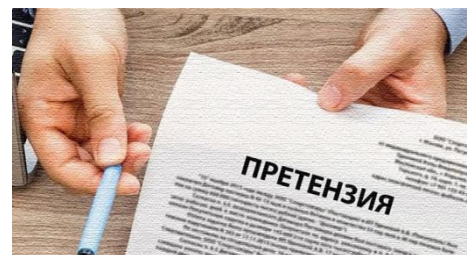
об организации/ИП-исполнителе, стоимость курса, способы и условия предоставления учебных материалов и т. д.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (например, занятия не соответствуют заявленной программе или предоставляют недостоверные сведения) потребитель вправе потребовать соответствующего уменьшения цены оказанной услуги либо повторного оказания услуги. Также к исполнителю можно предъявить требование о возмещении понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Если указанные требования, предъявленные потребителем исполнитель не выполняет, то у потребителя возникает право требовать расторжения договора онлайн-обучения и возврата уплаченных за услуг денежных средств в полном объеме.

Для выражения своих намерений потребителю стоит обратиться к исполнителю с письменной претензией.

Претензия составляется в двух экземплярах. Ее можно подать двумя способами: вручить лично по роспись представителю продавца (изготовителя)/исполнителя или же отправить по почте заказным письмом с уведомлением о доставке.



Если потребитель выбирает личный способ вручения претензии, то подтверждением вручения претензии может послужить подпись, расшифровка и входящий номер на копии претензии, или печать организации (индивидуального предпринимателя).

В том случае личное вручение не возможно по тем или иным обстоятельствам или потребитель уверен в том, что претензия не будет принята должным образом, претензия направляется по почте.

Претензию достаточно направить заказным письмом с уведомлением без описи вложения. Это будет надлежащим соблюдением досудебного порядка, если только в договоре нет особых условий для отправки претензий или же иные правила не установлены законом.

В случае отказа в удовлетворении требования или не получения ответа потребитель имеет право обратиться в суд.