

Информация!

Территориальным отделом и филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области в Ломоносовском районе» организовано тематическое консультирование граждан по телефонам «горячих линий» по вопросам детского отдыха и оздоровления.

«Горячая линия» будет работать в течение всей летней оздоровительной кампании 2017 года. Звонки принимаются в рабочие дни с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00 (в пятницу до 16.00).

Телефоны «горячей линии» территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области в Ломоносовском районе 423-02-39

Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области в Ломоносовском районе» 423-49-48

Требования законодательства в сфере защиты прав потребителей при организации отдыха детей

В период летней оздоровительной кампании 2017 года Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области информирует о требованиях законодательства в сфере защиты прав потребителей при организации отдыха детей.

Действующее законодательство обязывает летнее оздоровительное учреждение соблюдать требования Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей»), Федерального закона от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель (лицо, заключившее договор, осуществляющее организацию детского отдыха) обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Кроме того, в соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

С правом потребителя на безопасность услуги неразрывно связано его право на информацию. Очень часто безопасность потребителя зависит от той информации, которую ему предоставляет исполнитель при заключении договора.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

- сведения об основных потребительских свойствах услуг, в том числе: о средствах размещения, конкретных условиях проживания и организации питания, дополнительных услугах;

- цену в рублях и условия приобретения услуг;

- правила и условия эффективного и безопасного использования;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;
- информацию о правилах оказания услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

Оказание услуг по организации детского отдыха должно осуществляться в рамках договора, заключаемого в письменной форме между учреждением, оказывающим данные услуги, и заказчиком (родителями ребенка).

Договор (в том числе путевка) - документ, выдаваемый потребителю (родителю ребенка) на руки, должен содержать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах, правах и обязанностях сторон, которые являются существенными условиями возмездного договора по Гражданскому Кодексу РФ и по Закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Договор должен содержать следующую информацию:

- о местонахождении исполнителя (адрес лагеря), контактных телефонах, о порядке доставки и отправки детей;
- о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере;
- о стоимости путевки;
- об условиях размещения ребенка, условиях проживания, об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга, о правилах внутреннего распорядка);
- о перечне четко сформулированных причин, по которым возможно отчислить ребенка из лагеря;
- об условиях и порядке расторжения договора, порядке полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие некачественно оказанных услуг.
- о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушения последним условий договора;
- об имеющихся лицензиях;
- о страховании.

Детское оздоровительное учреждение (лагерь), осуществляющее медицинскую и оздоровительную деятельность, должно иметь лицензию на медицинскую деятельность или договор с организацией, имеющей такую лицензию.

В случае оказания услуг ненадлежащего качества, причинения вреда имуществу, здоровью или жизни потребитель (родитель ребенка) имеет право на возмещение имущественного вреда, причиненного ребенку вследствие недостатков услуги, на основании ст. ст. 1095-1098 ГК РФ и ст. ст. 13, 14 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

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 вправе

потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

В судебном порядке потребитель может заявить требования:

- о взыскании неустойки в размере 3-х % от цены услуги;
- о взыскании морального вреда.

Особенности оказания туристских услуг детям и подросткам связаны с необходимостью обеспечения дополнительных мер безопасности и находятся на особом контроле Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области.