

Памятка для потребителей по вопросам оказания услуг в сфере организации детского отдыха

В 2023 году в летней оздоровительной кампании планирует принять участие более 39 тыс. организаций, они обеспечат отдых более 5,1 млн детей. Роспотребнадзор подготовил ответы на вопросы, которые интересуют родителей, отправивших детей в детские лагеря и иные организации.

Какие органы власти занимаются вопросами организации детского отдыха?

Координационным органом, созданным для обеспечения согласованных действий между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями в сфере организации отдыха и оздоровления детей, является [Межведомственная комиссия по вопросам организации отдыха и оздоровления детей](#).

По вопросам организации и безопасности детского отдыха следует учитывать, что в каждом регионе есть уполномоченный орган исполнительной власти в сфере отдыха детей и их оздоровления. Именно он отвечает за детский отдых в своем регионе. Также в регионах созданы межведомственные комиссии по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, в состав которых включаются представители органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сферах культуры, физической культуры и спорта, а также в сфере туризма.

По вопросам, связанным с восстановлением нарушенных прав потребителей, граждане могут обращаться в Роспотребнадзор и его [территориальные органы](#) по месту жительства.

Кроме того, перед началом сезона лагерь должен иметь санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии требованиям санитарных норм и правил. Без него лагерь не может осуществлять свою деятельность.

Есть ли реестр организаций, занимающихся организацией детского отдыха?

Федеральный закон от 28 декабря 2016 г. № 465-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования государственного регулирования организации отдыха и оздоровления детей» ввел такое понятие, как реестр организаций отдыха детей и их оздоровления (далее - реестр организаций), и наделил органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации в лице их уполномоченных органов в сфере организации отдыха и оздоровления детей полномочием по формированию и ведению реестра организаций, а также его размещению на официальном сайте этих органов в сети Интернет.

В таком реестре указывается наличие санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии требованиям санитарных норм и правил. Без него лагерь не может осуществлять свою деятельность.

Ребенок отдыхает в детском лагере на безвозмездной основе. Распространяются ли нормы Закона «О защите прав потребителей» на такие услуги?

Закон «О защите прав потребителей» под потребителем понимает не только лицо, оплатившее услугу, но и граждан, имеющий намерение заказать или использующих товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Таким образом родители (законные представители) ребенка и ребенок являются потребителями соответствующих услуг в рамках законодательства о защите прав потребителей: родители (законные представители) - как лица, приобретающие или имеющие намерение приобрести услуги, дети - как лица, пользующиеся услугами.

При этом, если услуга детского отдыха оплачивалась за счет бюджетных средств, закон «О защите прав потребителей» может регулировать такие отношения с некоторыми изъятиями (например, с ответчика не взыскивается штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», подробнее с подходами Верховного Суда Российской Федерации по данному вопросу можно ознакомиться в Определении по делу № 44-КГ19-7).

Вместе с тем потребитель имеет право требовать от исполнителя услуг их оказания в полном объеме, в предусмотренные сроки, в соответствии с установленными договором или нормативными правовыми актами требованиями к качеству таких услуг.

Соответствующие претензии рассматриваются в течение 10 дней и могут включать в себя требования о повторном оказании услуг или возмещении убытков, связанных с оказанием услуг ненадлежащего качества.

При обращении в суд с требованиями к исполнителю услуг потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины. Потребитель также вправе воспользоваться возможностью обратиться в суд по месту жительства, а не по месту нахождения исполнителя услуг.

На что обратить внимание при выборе детского оздоровительного лагеря и какие вопросы задать до подписания договора?

Перед заключением договора с оздоровительным лагерем попросите для ознакомления:

сведения об организации, осуществляющей оздоровительный отдых (наименование, организационно-правовую форму, сведения о регистрации);

сведения о наличии санитарно-эпидемиологического заключения, выдаваемого органами Роспотребнадзора. Обратите внимание на то, не истек ли срок действия имеющегося заключения;

сведения о наличии либо медицинской лицензии, либо действующего договора с медицинским учреждением, имеющим такую лицензию, на осуществление оздоровительной деятельности детей;

сведения об укомплектованности учреждения необходимыми специалистами и уровне их квалификации, сведения о техническом оснащении учреждения (оборудование, приборы, аппаратура, спортивное и туристское снаряжение, транспорт и т.д.);

сведения об условиях размещения детей, режиме их питания, распорядке дня, условиях посещения детей их родителями (законными представителями);

сведения о перечне оказываемых медицинских оздоровительных процедур;

информацию о стоимости услуг, образец договора с приложениями.

Также остановив свой выбор на одном из лагерей, перед покупкой путевки обязательно получите ответы на следующие **вопросы**:

Где и в каких условиях будет проводиться выбранная программа отдыха.

- Сколько времени отводится на профильные занятия.
- Какие формы работы преобладают: беседы / лекции / тренинги / мастер-классы / интерактивные игры.
- Есть ли в лагере доктор и какова его квалификация.
- Охраняема ли территория лагеря.
- Условия проживания (где и по сколько человек в комнате) и питания (пример меню).
- Каков опыт вожатых/инструкторов, постоянный ли у лагеря штат. Весь персонал лагеря должен иметь медицинские справки, санитарно-эпидемиологические заключения и разрешения на работу.
- Уточните, сколько детей приходится на одного воспитателя и что входит в их обязанности.
- В чем особенности режима дня.
- Как устроен досуг детей, какие мероприятия запланированы.

Какие документы могут потребоваться для принятия ребенка в оздоровительный лагерь?

В каждом случае список индивидуальный, как правило это:

заключение врача об отсутствии контактов с инфекционными больными;

выписка из амбулаторной карты о состоянии здоровья;

сведения об имеющихся прививках;

сведения об отсутствии медицинских противопоказаний к зачислению в детский оздоровительный лагерь.

Также правилами конкретного оздоровительного учреждения с учетом специфики и комплекса оказываемых услуг могут быть установлены дополнительные требования.

Несколько советов родителям, планирующим отправить ребенка на отдых в детский лагерь:

Если для ребенка это первая поездка, не стоит отправлять его на всю смену, и желательно, чтобы детский лагерь находился недалеко от дома. Для первого раза достаточно будет 10–12 дней, а уже на следующий год, если ребенку понравится такой вид отдыха, можно будет смело брать путевку на весь период.

Хорошо, если в первый раз ребенок отправится в детский лагерь с кем-то из знакомых или друзей - вместе будет значительно легче освоиться в новой обстановке.

Не рекомендуем отправлять маленьких детей (6–8 лет) в лагерь, если там не будет знакомых взрослых (вожатых, учителей, персонала).

В течение первых 2–5 дней пребывания ребенка в лагере происходит адаптация к новому месту и коллективу. Как правило, именно в эти дни ребенок может часто звонить домой и просить родителей забрать его. Не забирайте ребенка по первому же звонку - попытайтесь настроить его на оптимистичный лад, выясните причины нежелания ребенка отдыхать в лагере - и только потом принимайте решение. Обычно вторая неделя отдыха в детском лагере уже полна положительных эмоций - ребенок знакомится и дружится с детьми, начинает активно принимать участие в жизни лагеря.

Выбирая лагерь, соберите всю необходимую информацию, включая рекомендации сверстников ребенка и их родителей, статьи профильных журналов, отзывы на туристических и специализированных интернет-ресурсах.

Если лагерь расположен недалеко от вашего места проживания, можно съездить туда заранее и пообщаться с педагогическим коллективом, лично задать все интересующие вопросы и ознакомиться с условиями проживания. Если такой возможности нет, детально изучайте отзывы, задавайте все вопросы компании, продающей путевки, или непосредственно представителю детского лагеря.

Выбирая лагерь, обязательно учитывайте пожелания ребенка. Расспросите его, каким он видит свой отдых, чем бы хотел заниматься больше всего, что ему интересно.

Задействуйте ребенка в сборе чемодана, чтобы он знал, какие вещи принадлежат ему. Можно составить список всех вещей и вложить его в чемодан - он пригодится ребенку в последний день пребывания в лагере, когда придет время сбора домой.

Сообщите воспитателю/вожатому или опишите письменно особенности, касающиеся вашего ребенка (например, не умеет плавать, аллергия на определенные продукты, не рекомендуются физические нагрузки и т. д.).

Право на качество услуги детского отдыха

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.

Сроки оказания услуги. Что делать при их нарушении?

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе:

- 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.

Образец претензии

Исполнитель:

От потребителя (ФИО)

Почтовый адрес: _____

Контактный телефон: _____

Претензия

о нарушении права потребителя услуг

по организации детского отдыха

Между мною, _____ (далее –
потребитель, заказчик) и _____ (далее –
исполнитель) «__» _____ 202__ года заключен договор об организации детского отдыха
(далее – договор). Предметом настоящего договора является организация детского отдыха ребенку

(ФИО ребенка)

_____ (дата рождения _____).

Срок организации отдыха ___ дней (с _____ по _____).

(описание обстоятельств дела)

Нормативное правовое обоснование претензионных требований

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) потребитель имеет право на то, чтобы качество оказываемых услуг соответствовало договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Согласно пункту 1 статьи 7 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни и здоровья потребителя.

Правовые последствия нарушения права потребителя на безопасность услуги предусмотрены статьей 14 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению в полном объеме.

В силу статьи 13 Закона о защите прав потребителей за нарушение прав потребителя исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Под одной из составляющих понятия убытки в статье 15 Гражданского кодекса Российской Федерации понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело либо должно будет произвести для восстановления нарушенного права (реальный ущерб).

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьей 15 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьей 14 Закона о защите прав потребителей

ПРОШУ:

1. Возместить стоимость неоказанной по договору услуги (неиспользованных дней) в размере _____ руб.
2. Возместить причиненные убытки в размере _____ руб. (стоимость лекарственных препаратов, лечения, транспортные расходы, стоимость услуг связи и др.).

Сроки удовлетворения требований

Претензия подлежит рассмотрению исполнителем услуги в течение 10 дней со дня ее получения.

В случае нарушения установленных Законом о защите прав потребителей сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % цены оказания услуги (пункт 5 статьи 28, пункт 3 статьи 31 Закона о защите прав потребителей).

В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке в установленный срок буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в суд с дополнительными требованиями, предусмотренными Законом о защите прав потребителей: об уплате неустойки за нарушение срока удовлетворения претензионного требования (статьи 28, 31), о компенсации морального вреда (статья 15), о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (пункт 6 статьи 13).

Порядок направления претензии

Один экземпляр претензии вручается исполнителю (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением о вручении, электронной почтой.

Приложения (в копиях):

(договор; медицинские документы; документы, подтверждающие убытки)

С уважением, потребитель

Отметка о вручении претензии

(дата составления настоящей
претензии)

(должность, Ф. И. О. лица,

уполномоченного на принятие
претензий от потребителей)

(подпись)

(дата принятия и подпись)

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляет
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
(Роспотребнадзор).