

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ в сфере платных образовательных услуг



В Российской Федерации гарантируются общедоступность и бесплатное в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами дошкольное, начальное общее, основное общее и среднее общее образование, среднего профессионального образования, а также на конкурсной основе бесплатное высшее образование, если образование данного уровня гражданами получает впервые.

Платные образовательные услуги не могут быть оказаны государственными и муниципальными образовательными учреждениями взамен или в рамках основной образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных средств взамен или в рамках основных образовательных программ, которые должны реализовываться на бесплатной основе.

Платные образовательные услуги оказываются только на добровольной основе и по желанию обучающегося. А оказание платных образовательных услуг по основным общеобразовательным программам – прерогатива частных образовательных организаций, что и обуславливает меньшее распространение на практике таких услуг по причине значительно меньшего количества частных школ, чем государственных (муниципальных) учреждений.

## УЧАСТНИКИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

### ПОТРЕБИТЕЛЬ

### ИСПОЛНИТЕЛЬ

<p>это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.</p>	<p>это организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (физическое лицо, осваивающее образовательную программу).</p>
	<p>государственные и муниципальные образовательные учреждения <u>дошкольного и общего</u> образования, которые оказывают потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации платные образовательные услуги по реализации основных и дополнительных образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования, не предусмотренные соответствующими образовательными программами, федеральными государственными образовательными стандартами и федеральными государственными требованиями;</p>

	государственные и муниципальные образовательные учреждения <u>среднего и высшего профессионального образования</u> , которые оказывают потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации платные образовательные услуги по реализации основных и дополнительных образовательных программ начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования;
	<u>научные организации</u> , оказывающие в установленном порядке потребителю платные образовательные услуги по реализации образовательных <u>программ послевузовского профессионального образования</u> ;
	негосударственные образовательные организации, осуществляющие платную образовательную деятельность, в том числе обучение в пределах федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований;
	<u>граждане</u> , оказывающих в качестве <u>индивидуальных предпринимателей</u> платные образовательные услуги по реализации <u>основных и дополнительных образовательных программ</u> .

**ОСНОВНЫМИ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ  
РЕГУЛИРУЮЩИМИ ОТНОШЕНИЯ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ ЯВЛЯЮТСЯ:**

1. Гражданский кодекс РФ;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300 «О защите прав потребителей»;
3. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
4. Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
5. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 18.02.2020) «О лицензировании отдельных видов деятельности»
6. Письмо Минобрнауки РФ от 19.01.2000 N 14-51-59ин/04 «О соблюдении законодательства о защите прав потребителей при оказании платных образовательных услуг», вместе с решением Коллегии МАП РФ от 24.11.1999;
7. Приказы Министерства образования РФ.

В соответствии с Законом «Об образовании», качество образовательной услуги определяется, как комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, которая выражает степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность.

Поэтому, еще до заключения договора, исполнитель обязан предоставить потребителю всю достоверную информацию о себе и предлагаемых им услугах, для обеспечения возможности правильного выбора учебного заведения, основание: статьи 8-10 Закона «О защите прав потребителей».

В процессе исполнения договора об оказании образовательных услуг, исполнитель обязан оказывать услуги качественно, в установленный срок и в полном объеме. Все эти условия должны быть четко отражены в договоре и уставе образовательной организации. За ненадлежащее исполнение договора исполнитель несет ответственность в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».

**К платным образовательным услугам, предоставляемым  
государственными и муниципальными образовательными учреждениями**

<b>относятся:</b>	<b>не относятся:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучение по дополнительным образовательным программам,</li> <li>- преподавание специальных курсов и циклов дисциплин,</li> <li>- репетиторство,</li> <li>- занятия по углубленному изучению предметов,</li> <li>- подготовка и переподготовка работников квалифицированного труда (рабочих и служащих) и специалистов соответствующего уровня образования, осуществляемые сверх финансируемых за счет средств соответствующих бюджетов заданий (контрольных цифр) по приему обучающихся, и другие услуги.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- снижение установленной наполняемости классов (групп), -деление их на подгруппы при реализации основных образовательных программ;</li> <li>- реализация основных общеобразовательных, общеобразовательных программ повышенного уровня и направленности общеобразовательными школами (классами) с углубленным изучением отдельных предметов, гимназиями, лицеями, дошкольными образовательными учреждениями в соответствии с их статусом;</li> <li>- факультативные, индивидуальные и групповые занятия, курсы по выбору за счет часов, отведенных в основных общеобразовательных программах.</li> </ul> <p>Привлечение на эти цели средств потребителей не допускается.</p>

**Платные образовательные услуги** – это осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических или юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

**ОБЯЗАННОСТИ**

**ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**ИСПОЛНИТЕЛЯ**

<p>оплатить оказываемые образовательные услуги в порядке и в сроки, указанные в договоре. Потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации должен быть выдан документ, подтверждающий оплату образовательных услуг.</p>	<p>довести до потребителя (в том числе путем размещения в удобном для обозрения месте) информацию, содержащую следующие сведения:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>а) наименование (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество) и место нахождения (адрес) исполнителя, сведения о наличии лицензии на право ведения образовательной деятельности и свидетельства о государственной аккредитации (для образовательных учреждений) с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименования, адреса и телефона органа, их выдавшего;</li> <li>б) уровень и направленность реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;</li> <li>в) перечень образовательных услуг, стоимость которых включена в основную плату по договору, и перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых с согласия потребителя, порядок их предоставления;</li> <li>г) стоимость образовательных услуг, оказываемых за основную плату по договору, а также стоимость образовательных услуг, оказываемых за дополнительную плату, и порядок их оплаты;</li> <li>д) порядок приема и требования к поступающим;</li> <li>е) форма документа, выдаваемого по окончании обучения.</li> </ul>

	Филиал, отделение или другое территориально обособленное структурное подразделение государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации предоставляет потребителю также информацию о наличии у него доверенности на осуществление полностью или частично полномочий государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации.
--	---

**Гражданин, занимающийся индивидуальной трудовой педагогической деятельностью,** должен предоставить информацию о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Предоставить для ознакомления по требованию потребителя:

- а) устав государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации, положение о филиале, отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации;
- б) лицензию на осуществление образовательной деятельности и другие документы, регламентирующие организацию образовательного процесса;
- в) адрес и телефон учредителя (учредителей) государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации, органа управления образованием;
- г) образцы договоров, в том числе об оказании платных дополнительных образовательных услуг;
- д) основные и дополнительные образовательные программы, стоимость образовательных услуг по которым включается в основную плату по договору;
- е) дополнительные образовательные программы, специальные курсы, циклы дисциплин и другие дополнительные образовательные услуги, оказываемые за плату только с согласия потребителя;
- ж) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных образовательных, в том числе платных дополнительных образовательных, услуг, в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Соблюдать утвержденные им учебный план, годовой календарный учебный график и расписание занятий.

Режим занятий (работы) устанавливается исполнителем.

Исполнитель обязан заключить договор при наличии возможности оказать запрашиваемую потребителем образовательную услугу.

Стоимость оказываемых образовательных услуг в договоре определяется по соглашению между исполнителем и потребителем.

### **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!**

При подписании договора, не включены ли в договор условия, ущемляющие права потребителя в нарушение ст. 32 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.92г. «О защите прав потребителей», а именно, в договоры об оказании образовательных услуг могут быть внесены пункты, предусматривающие штрафные санкции для потребителя при расторжении договора по желанию заказчика. На оказание образовательных услуг, предусмотренных договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. В этом случае смета становится частью договора. Также, включение в типовой договор условия о возможности периодического (например, ежемесячно) повышения исполнителем стоимости услуг на определенный процент (фиксированную сумму) является неправомерным и ущемляющим права потребителя.

## ЗАКЛЮЧАЕМ ДОГОВОР

Только в письменной форме и должен содержать существенные условия:

а) наименование государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации - исполнителя и место его нахождения (юридический адрес) либо фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя гражданина, занимающегося индивидуальной трудовой педагогической деятельностью;

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) сроки оказания образовательных услуг;

г) уровень и направленность основных и дополнительных образовательных программ, перечень (виды) образовательных услуг, их стоимость и порядок оплаты;

д) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых образовательных услуг;

е) должность, фамилия, имя, отчество лица, подписывающего договор от имени исполнителя, его подпись, а также подпись потребителя.

Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, другой - у потребителя.

В соответствии со ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе в любое время, как до начала оказания услуг, так и в процессе оказания услуг и независимо от причин, послуживших основанием для расторжения договора отказаться от исполнения договора возмездного оказания образовательных услуг при условии оплаты исполнителю лишь стоимости образовательных услуг, которые фактически были оказаны потребителю на момент расторжения договора - фактические расходы. При этом следует знать, что денежная сумма, которая удерживается исполнителем в данном случае, должна быть обоснована и подтверждена документами: сметой, актом и т.п.

### ОДНОСТОРОННИЙ ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ

#### ПОТРЕБИТЕЛЯ

#### ИСПОЛНИТЕЛЯ

необходимо письменно обратиться к исполнителю с заявлением о расторжении договора.	возможно в случаях: а) применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания; б) невыполнение обучающимся по профессиональной образовательной программе (части образовательной программы) обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы (части образовательной программы) и выполнению учебного плана; в) установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию; г) просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг; д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.
В случае невозможности оказания исполнителем услуги по вине потребителя такой как прогул и т.п. услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг (ч. 2 ст. 781 ГК РФ).	
Если потребитель докажет, что его вина в пропуске занятий отсутствует по причине болезни, командировки и т.п., то он вправе требовать переноса пропущенных занятий на другое время.	

Ст. 43 Конституции РФ гарантирует общедоступность и бесплатность дошкольного, основного общего и среднего профессионального образования. Каждый гражданин вправе на конкурсной основе получить бесплатное высшее образование в государственном или муниципальном образовательном учреждении.

В ст. 3 ФЗ «Об образовании в РФ» закреплён один из основных принципов государственной политики в сфере образования - признание приоритетности образования.

Согласно ст. 90 ФЗ «Об образовании в РФ» государственная регламентация предполагает:

- лицензирование образовательной деятельности осуществляется по видам образования, по уровням образования, по профессиям, специальностям и т.д.;
- проведение государственной аккредитации образовательной деятельности;
- проведение проверок, экспертиз.

Исполнитель образовательных услуг обязан оказывать качественные услуги в полном объёме, в соответствии с образовательной программой.

## **СЛУЧАИ, КОГДА ЗАТРАГИВАЮТСЯ СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период, основание: п.8 Правил (Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»).

Исполнитель вправе снизить стоимость платных образовательных услуг по договору об оказании платных образовательных услуг. Основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг устанавливаются локальным нормативным актом (например, приказ заведующего, директора, ректора и т.д.) и доводятся до сведения потребителя.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги, не предусмотренные договором, за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, он вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы, основание: ст. 16 Закона «О защите прав потребителей».

На случай, когда лицо обучается или окончило учебное заведение, не имеющее государственной аккредитации, законодатель предусмотрел развитие событий. Данные граждане имеют право на текущую и государственную (итоговую) аттестацию в высших учебных заведениях, имеющих государственную аккредитацию, на условиях экстерната. При этом негосударственные ВУЗы не имеют права выдавать дипломы государственного образца, не иначе как предоставляемые ими услуги будут незаконны.

## **ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»**

**Недостаток платных образовательных услуг** - несоответствие платных образовательных услуг или 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 оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами/частью образовательной программы.

Пункт 17 Правил (Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг») и с. 29 Закона «О защите прав потребителей» устанавливают, что при обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами/частью образовательной программы), потребитель 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.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем.

Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, потребитель вправе по своему выбору:

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

В случае возникновения разногласий с исполнителем, потребителю необходимо направить в его адрес письменную претензию, с приложением копий договора и документов, содержащих сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании платных образовательных услуг, аудиозаписи, например, лекций, переговоров и т.п.). Претензия составляется в двух экземплярах. На экземпляре потребителя представитель исполнителя должен поставить отметку о получении претензии (дата, должность, фамилию, инициалы, подпись, печать). С этого момента начиная со следующих суток идет отсчет срока исполнения требований потребителя, который по Закону «О защите прав потребителей» составляет 10 календарных дней. Если исполнитель отказывается принимать претензию, потребителю следует направить ее по почте ценным письмом с описью вложения на адрес исполнителя. Уведомление о вручении будет впоследствии служить доказательством получения адресатом требований потребителя.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов, основание: ст.11 ГК РФ и ст.17 Закона «О защите прав потребителей».



**Бесплатную государственную услугу  
в сфере защиты прав потребителей  
Вы может получить**

**в филиале  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Алтайском крае в г. Белокурихе»**

**тел:8 (385 77) 34-1-23  
belokurikha-jurist@altcge.ru**