О защите прав потребителей платных образовательных услуг

Деятельность исполнителей услуг по оказанию платных образовательных услуг регламентируется Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Законом РФ «Об образовании» Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами оказания платных образовательных услуг», утвержденных постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505 (далее по тексту – Правила № 505), а также иными нормативно-правовыми актами, и регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании платных образовательных услуг в сфере дошкольного, общего и профессионального образования.

В преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» указано, что настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Под потребителем понимается 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, а исполнителем является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Аналогичные нормы содержатся и в п.п. 2,3 Правил № 505. Так, в п. 2 Правил № 505 указано, что исполнителем являются государственные и муниципальные образовательные учреждения, негосударственные образовательные организации, научные организации, граждане, занимающиеся индивидуальной трудовой педагогической деятельностью, оказывающие платные образовательные услуги по реализации основных и дополнительных образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего и среднего (полного) общего, а также начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и послевузовского профессионального образования.

Вместе с тем, п. 3 Правил № 505 установлено, что Правила № 505 распространяются на:

а) государственные и муниципальные образовательные учреждения дошкольного и общего 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;

б) государственные и муниципальные образовательные учреждения среднего и высшего профессионального образования, 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;

в) научные организации, оказывающие в установленном порядке потребителю платные образовательные услуги по реализации образовательных программ послевузовского профессионального образования;

г) негосударственные образовательные организации, осуществляющие платную образовательную деятельность, в том числе обучение в пределах федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований;

д) граждан, оказывающих в качестве индивидуальных предпринимателей платные образовательные услуги по реализации основных и дополнительных образовательных программ.

В уставах государственных и муниципальных образовательных учреждений и негосударственных образовательных организаций указываются перечень платных образовательных услуг и порядок их предоставления.

В силу п. 4 правил № 505 к платным образовательным услугам, предоставляемым государственными и муниципальными образовательными учреждениями, относятся: обучение по дополнительным образовательным программам, преподавание специальных курсов и циклов дисциплин, репетиторство, занятия по углубленному изучению предметов, 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.

К платным образовательным услугам, предоставляемым государственными и муниципальными образовательными учреждениями, не относятся: снижение установленной наполняемости классов (групп), деление их на подгруппы при реализации основных образовательных программ; 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; факультативные, индивидуальные и групповые занятия, курсы по выбору за счет часов, отведенных в основных общеобразовательных программах.

Привлечение на эти цели средств потребителей не допускается.

Из п. 5 Правил № 505 вытекает, что платные образовательные услуги не могут быть оказаны государственными и муниципальными образовательными учреждениями взамен или в рамках основной образовательной деятельности (в рамках основных образовательных программ (учебных планов), федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований, а также (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации в области образования) в рамках образовательных стандартов и требований), финансируемой за счет средств соответствующего бюджета.

Отказ потребителя от предлагаемых платных образовательных услуг не может быть причиной уменьшения объема предоставляемых ему образовательным учреждением основных образовательных услуг.

Требования к оказанию образовательных услуг, в том числе к содержанию образовательных программ, специальных курсов, определяются по соглашению сторон и могут быть выше, чем это предусмотрено федеральными государственными образовательными стандартами и федеральными государственными требованиями.

Исполнитель обязан обеспечить оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами и условиями договора об оказании платных образовательных услуг (далее именуется - договор), а при наличии свидетельства о государственной аккредитации - и в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и федеральными государственными требованиями.

В соответствие со ст.ст. 8, 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 7 Правил № 505 исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю достоверную информацию об исполнителе и оказываемых образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

П. 8 Правил № 505 определено, что исполнитель обязан довести до потребителя (в том числе путем размещения в удобном для обозрения месте) информацию, содержащую следующие сведения:

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;

б) уровень и направленность реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;

в) перечень образовательных услуг, стоимость которых включена в основную плату по договору, и перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых с согласия потребителя, порядок их предоставления;

г) стоимость образовательных услуг, оказываемых за основную плату по договору, а также стоимость образовательных услуг, оказываемых за дополнительную плату, и порядок их оплаты;

д) порядок приема и требования к поступающим;

е) форма документа, выдаваемого по окончании обучения. 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 правомочий государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации.

Вместе с тем, п. 9 Правил № 505 определено, что исполнитель - гражданин, занимающийся индивидуальной трудовой педагогической деятельностью, должен предоставить информацию о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

По требованию потребителя исполнитель обязан также предоставить для ознакомления по требованию:

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, что гармонизируется с положениями п. 2 ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

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.

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей образовательной услуге сведения.

ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» в совокупности с п. 11 Правил № 505 определено, что информация должна доводиться до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

В соответствие с п. 12 Правил № 505 исполнитель обязан соблюдать утвержденные им учебный план, годовой календарный учебный график и расписание занятий. Режим занятий (работы) устанавливается исполнителем.

В п. 14 Правил № 505 описывается какие условия должны содержаться в договоре на оказание платных образовательных услуг, который в обязательном порядке должен быть заключен в письменной форме, а исходя из положений ст.ст. 434 и 452 ГК РФ все изменения и дополнения должны совершаться в той же форме, что и сам договор, т.е. в письменной форме, что имеет существенное значение при исполнении обязательств.

Так, в договоре должны содержаться следующие сведения:

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.

Как ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей», так и п. 17 Правил № 505 предусмотрено, что потребитель обязан 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.

Существенное значение имеет и нормы содержащиеся в п. 18 Правил № 505, где указано, что стоимость оказываемых образовательных услуг в договоре определяется по соглашению между исполнителем и потребителем, а в силу п. 19 Правил № 505 в совокупности со ст. 33 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

Какие же имеет права потребитель в случае обнаружения недостатков оказанной образовательной услуги?

На этот вопрос нам дает ответ норма, содержащаяся как в ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», так и п. 22 Правил № 505, где указано, что при обнаружении недостатков оказанных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами и учебными планами, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного оказания образовательных услуг, в том числе оказания образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами, учебными планами и договором;

б) соответствующего уменьшения стоимости оказанных образовательных услуг;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанных образовательных услуг не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

В силу п. 24 Правил № 505 если исполнитель своевременно не приступил к оказанию образовательных услуг или если во время оказания образовательных услуг стало очевидным, что оно не будет осуществлено в срок, а также в случае просрочки оказания образовательных услуг потребитель вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию образовательных услуг и (или) закончить оказание образовательных услуг;

б) поручить оказать образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения стоимости образовательных услуг;

г) расторгнуть договор.

Кроме того, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания образовательных услуг, а также в связи с недостатками оказанных образовательных услуг.

Каковы же характерные нарушения прав потребителей в сфере предоставления платных образовательных услуг?

Условно их можно разделить на 2- части:

Нарушения информационного характера, к числу которых относятся:

1. Непредставление потребителям по месту нахождения (юридическому адресу) на вывеске информации о фирменном наименовании (наименовании), месте нахождении и режиме работы исполнителя услуги, либо частичное указание этой информации;

2. Непредставление потребителям информации о государственной аккредитации (для образовательных учреждений) с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименования, адреса и телефона органа, их выдавшего;

3. Непредставление потребителям информации о наличии лицензии на право ведения образовательной деятельности;

4. Ведение образовательной деятельности по истечении как срока действия гос.аккредитации, так и лицензии;

5. Информации об уровне и направленности реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;

6. Информации о перечне образовательных услуг, стоимость которых включена в основную плату по договору, и перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых с согласия потребителя, порядок их предоставления;

7. Информации о стоимости образовательных услуг, оказываемых за основную плату по договору, а также стоимости образовательных услуг, оказываемых за дополнительную плату, и порядок их оплаты;

8. Информации о порядке приема и требования к поступающим гражданам;

9. Информации о форме документа, выдаваемого по окончании обучения.

10. Информации об адресе и телефоне учредителя (учредителей) государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации, органа управления образованием;

11. Непредставлении потребителям образцов договоров, в том числе об оказании платных дополнительных образовательных услуг;

12. Информации о перечне 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;

13. Не указание в договоре, заключаемом с потребителями информации:

- о наименовании государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации - исполнителя и место его нахождения (юридический адрес);

- в полном объеме о фамилии, имени, отчестве, телефоне и адресе потребителя;

- сроков оказания образовательных услуг;

- об уровне и направленности основных и дополнительных образовательных программ, перечень (виды) образовательных услуг, их стоимость и порядок оплаты;

- о должности, фамилии, имени, отчестве лица, подписывающего договор от имени исполнителя, его подпись, а также подпись потребителя. а также и иные.

Ко 2-й группе нарушений, допускаемых со стороны исполнителей платных образовательных услуг необходимо отнести включение в договор с потребителями условий, ущемляющих права потребителей, а именно:

1. В случае прекращения «ОБУЧАЮЩИМСЯ» обучения в течении семестра, т.е. отчисления из колледжа за неуспеваемость, перевода в другой колледж и по другим причинам, внесенные средства за текущий семестр «ЗАКАЗЧИКУ» не возвращаются, что не соответствует ст.782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон).

2. Образовательное учреждение обязуется информировать потребителя за две недели об изменении стоимости услуг на новый месяц, что не соответствует ст. ст. 424, 428, 450-453, 709 ГК РФ, ст. 33 Закона.

3. Потребитель вправе расторгнуть по своей инициативе договор, при условии предупреждения образовательного учреждения об этом за две недели», что не соответствует ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона.

4. Исполнитель имеет право отчислить «Потребителя» в случаях неуплаты за обучение в сроки оговоренные Договором, при этом сумма предоплаты остается у «Исполнителя»», что не соответствует ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона.

5. Исполнитель обязуется выплатить потребителю неустойку в размере 1 % от оплаченной суммы за услугу за каждый день отмены занятий или просрочки, по вине Исполнителя, определенные учебным планом, что не соответствует ст. 28 Закона, п. 21 Правил № 505, где размер неустойки определен в размере 3 %.

6. Потребитель имеет право на прекращение обучения без возврата остатка внесенной суммы оплаты за недополученную часть, предусмотренной Договором образовательной услуги, равно как и при его отчислении, что не соответствует ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона.

7. Потребитель не имеет права в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание платных образовательных услуг, не выполнив его условия, что не соответствует ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона.

8. В случае выбытия потребителя по неизвестным причинам после начала занятий, внесенная ими плата за обучение не возвращается, что не соответствует ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона.

9. При оплате образовательных услуг последовательно за каждый семестр текущего учебного года Исполнителю предоставляется право пересматривать размер оплаты с уведомлением об этом Заказчика, что не соответствует ст. ст. 424, 450-453 ГК РФ, ст. 10 Закона, п.п. 17,18 Правила № 505.

10. Договор прекращается в случае отчисления потребителя, в результате чего производится частичный возврат суммы оплаты обучения на соответствующем курсе (перерасчет производится по дате приказа от полной суммы за год). Возврат суммы в этих случаях производится на основании письменного заявления Заказчика в следующих размерах:

а) отчисления до 1 октября – 90 %;

б) отчисления после 1 октября по 1 декабря – 70 %;

в) отчисления после 1 декабря по 1 февраля – 50 %;

г) отчисления после 1 февраля по 31 марта – 25 %;

д) отчисления после 31 марта – возврату подлежит сумма, за исключением потребленных образовательных услуг, что не соответствует ст.ст. 15, 140, 317, ч. 2 ст. 782 ГК РФ.

11. В случае возникновения разногласий по исполнению обязательств по договору стороны обращаются для его разрешения к учредителю, Либо разрешаются по месту нахождения образовательного учреждения, что не соответствует ст. 17 Закона, а также и иные условия, ущемляющие права потребителей.