

Защита прав потребителей образовательных услуг



Образование является важной стороной жизни каждого человека, гарантией его рационального развития, мастерства и благополучия в дальнейшем. В настоящее время студенты являются участниками гражданских правоотношений, которые практически беззащитны.

Правило, что потребитель всегда прав не распространяется на случаи обучения студента в учебных заведениях. Сложилась практика, что прав всегда исполнитель, так как им определяется подход к приемам обучения, составлению программ и оцениванию знаний.

Качество услуги, которая предоставляется, не может быть оценено сразу практически во всех случаях, что является специфической особенностью отношений, складывающихся в сфере образования. Это связано с тем, что студент, окончивший учебное заведение, только в процессе осуществления трудовой деятельности осознает, чему его научили в действительности, а чему нет.

В этот момент ранее заключенный договор об оказании услуг образования с таким учреждением уже прекращен, соответственно действие прав и обязанностей по нему также прекратилось. С этим связана проблематика отношений, складывающихся в сфере образования.

Какими законами можно защитить права пользователя услуг,

предоставляемых в сфере образования?

К таким законам относятся:

- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22.08.1996 N 125-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29.12.2012;
- Правила оказания платных образовательных услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706
- Приказы Министерства образования РФ.

Закон «Об образовании» определяет, что качество услуги в сфере образования как совокупность деятельности образовательной и подготовки студента. Эта подготовка выражает то, в какой степени они соответствуют государственным стандартам образования, установленным на федеральном уровне, стандартам образования, федеральным государственным требованиям либо потребностям лиц, как физических, так и юридических, в чьих интересах осуществляется деятельность, направленная на образование.

Прежде чем будет заключен договор, исполнитель должен предоставить сведения о себе и сервисе, который он оказывает в целях обоснованного выбора потребителя. Сведения должны иметь достоверный характер.

Данное правило закрепляется в статьях 8-10 Закона «О защите прав потребителей».

В ходе исполнения обязательств по договору оказания услуг образования, исполнитель должен следить за качеством предоставляемых услуг, пунктуальностью, а также полнотой их

исполнения.

Данные условия должны быть закреплены в договоре и уставных документах организации в образовательной сфере. Законом «О защите прав потребителей» предусматривается ответственность исполнителя в случае ненадлежащего исполнения условий договора.

К ним относят:

- Предоставление сведений об учреждении, в частности, полное название, местонахождение, информацию, касающуюся лицензии и свидетельства о государственной регистрации, также должны быть предоставлены реквизиты того органа, которым она выдана;
- Сведения о том каков уровень и направленность программ образования, которые являются основными либо дополнительными, также информация о формах и установленных сроках на их освоение;
- Перечень услуг, которые входят в основную программу согласно условиям договора, кроме того перечень услуг, носящих дополнительный характер, которые могут быть оказаны по волеизъявлению потребителя. Также сведения о порядке предоставления такого сервиса и его цена;
- Сведения порядке, в соответствии с которым происходит прием поступающих, а также требования, которые предъявляют к ним;
- Указывается какую форму имеет документ, получаемый по заверению обучения;
- Предоставление доверенности на осуществление правомочий основного учреждения, когда договор был заключен с филиалом учреждения образования муниципального либо федерального уровня;
- Когда частное лицо осуществляет индивидуальную педагогическую деятельность, он обязан предоставить сведения о регистрации его в качестве ИП и о том органе, который им зарегистрирован.

Вы можете требовать предоставить вам устав учреждения образования различного уровня либо его филиала, также различных лицензий, информации о местах нахождения и телефонов учредителей, образцы договоров, которые заключаются при оказании дополнительных услуг образования, являющихся платными. Кроме того, требуйте предоставить вам список программ образования, которые являются дополнительными и дополнительных услуг, которые включены в сумму по основному договору. Также таких услуг, которые могут быть предоставлены за дополнительную плату при вашем волеизъявлении и список лиц, которые могут претендовать на получение льготы на законных основаниях. Вы должны быть ознакомлены с графиком обучения, учебным режимом и планом занятий.

Когда вы обнаружили, что в образовательные услуги оказаны вам некачественно, в частности, сюда же относят предоставление сервиса образования не в полном объеме, который предусматривается программами образования и планами занятий, требуйте на свое усмотрение:

- Чтобы стоимость оказанных услуг была уменьшена соответствующим образом;
- Чтобы вам была оказана безвозмездно услуга образования, в частности, оказание таких услуг полностью как это закреплено в программах образования, договоре и учебных планах;
- Чтобы понесенные вами расходы, направленные на устранение недостатков, которые имелись в услуге образования, были возмещены. При этом недостатки вы можете восполнить сами либо при помощи 3-х лиц.

Вы имеете право отказаться от выполнения условий договора и требовать, чтобы вам были полностью возмещены убытки, когда в срок, который установлен договором, исполнитель не устранил недостатки, имеющиеся в оказанных услугах образования. Расторгните договор, если вами обнаружены недостатки существенного характера в оказанных услугах образования либо другие отступления от норм договора, также являющиеся

существенными .