Права потребителя на отказ от услуг

Потребитель вправе отказаться от образовательных услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

При отказе от услуг возврату подлежат средства только за те занятия, которые не были посещены потребителем.

Оказание услуг может осуществляться путем предоставления доступа сразу к полному курсу занятий, ко всем обучающим материалам, которые потребитель может использовать в любое время. В этом случае образовательная услуга будет считаться оказанной в момент предоставления доступа, и потребитель в дальнейшем не сможет от нее отказаться.

Оказание образовательных услуг ненадлежащего качества

Если Вы считаете, что Вам оказаны услуги ненадлежащего качества, Вы вправе потребовать пропорционального снижения стоимости данных услуг либо возврата полной стоимости услуг при наличии в них существенного недостатка.

Для подтверждения некачественного оказания услуг следует собрать доказательства – например, скриншоты программы обучения, материалы, которые предоставил исполнитель услуг, рекламы, в которой он описывал содержание и эффективность занятий, и другое.

В первую очередь необходимо обратиться с претензией в адрес исполнителя услуг. А при его отказе удовлетворить Ваши требования в добровольном порядке – необходимо обращаться с иском в суд.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области http://66.rospotrebnadzor.ru
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»
http://кц66.рф

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,
тел. (343) 374-14-55

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Адреса консультационных пунктов для потребителей в Свердловской области

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07
г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66
г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040
г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80
г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49
г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87
п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65
г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06
г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62
г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28
г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06
г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90
г. Качканар, 5 квартал, 1б (34344), 8-991-199-40-31
г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, (34394) 2-00-14
г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-48-41
г. Красноуральск, ул. Янкина,2, 8-991-199-40-31
г. Кушва, ул. Коммуны, 78, (34344) 2-53-00 доб. 6953
г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62
г. Нижняя Тура, ул. Декабристов,17, 8-991-199-40-31
г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62
г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79
г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04
г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68
г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52
г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09
г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50
г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70
г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86
г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51
г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04
г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-85-44
п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Памятка потребителю

Оказание платных образовательных услуг дистанционным способом

Образовательная деятельность – деятельность организаций по реализации образовательных программ.

Дистанционные образовательные услуги оказываются с применением электронного обучения, дистанционных технологий, путем размещения обучающих материалов на официальных сайтах образовательных организаций и образовательных платформах в сети «Интернет».

Дистанционное обучение осуществляется в режиме «онлайн» - путем непосредственного взаимодействия исполнителя с обучающимся, либо путем предоставления обучающемуся доступа к образовательным ресурсам, например, ссылка на видеоуроки, задания, информационные материалы и прочее.

Дистанционно может осуществляться следующая деятельность:

1 **Деятельность, которая признается образовательной. В этом случае организация должна иметь лицензию** (ст. 91 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»).

Проверить наличие лицензии можно в реестре образовательных лицензий на официальном сайте Рособрнадзора https://obrnadzor.gov.ru/.

Лицензия не требуется, если образовательные услуги оказывает индивидуальный предприниматель или самозанятый гражданин без привлечения наемных работников.

Признаки осуществления образовательной деятельности:

1. Осуществление обучения по разработанной программе и расписанию занятий по ней. Например, дистанционный курс обучения иностранному языку с установлением количества часов, тематики занятий, критериев оценивания знаний.

2. По результатам обучения выдается документ об образовании (сертификат, диплом, свидетельство и прочее).

3. Оказание услуг лицом, имеющим педагогическое образование или прошедшим курсы повышения квалификации по предмету, по которому он ведет занятия.

2 **Деятельность, которая не относится к образовательной** – проведение обучающих занятий, семинаров, мастер-классов, конференций. **В этом случае лицензия не требуется.**

Заключение договора

Заключение договора на оказание образовательных услуг дистанционным способом осуществляется на интернет-сайте исполнителя либо с использованием образовательной онлайн-платформы, где размещаются предложения об услугах.

Например, это рекомендуемые Министерством просвещения РФ образовательные платформы, сервисы и веб-ресурсы.

Порядок заключения договора, оплаты и оказания услуг устанавливается исполнителем в публичной оферте, размещенной в сети «Интернет».

Перед заключением договора обратите внимание на следующее:

На сайте исполнителя должна быть размещена информация:

- **об исполнителе услуг (наименование организации, место нахождения).** Если услуга оказывается ИП – сведения о его регистрации. Если услуга оказывается самозанятым гражданином – ФИО и контактные данные для связи.

Отсутствие такой информации в последующем затрудняет подачу претензии или иска к исполнителю услуг.

- информация об оказываемых услугах:

✓ основные потребительские свойства услуг (например, программа курса, его содержание, продолжительность обучения, виды и способы аттестации),

✓ цена и условия приобретения услуг (например, в рассрочку),

✓ информация о правилах оказания услуг, при необходимости - указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги,

✓ порядок и способы оплаты услуг.

При оплате услуг помните, что оплата путем перевода на банковскую карту физического лица, не являющегося самозанятым, может свидетельствовать о недобросовестности организации и в дальнейшем затруднить поиск исполнителя услуг.

Обратите внимание на согласие с последующим автоматическим списанием денежных средств за услуги (например, ежемесячная оплата услуг). Если Вы перестанете пользоваться услугами, но не отзовете согласие, списание будет производиться в безусловном порядке.

Исполнитель услуг не вправе включать в оферту условия, ущемляющие права потребителя, например, ограничивающие права потребителя на отказ от услуг, предоставляющие право исполнителю в одностороннем порядке изменить условия оказания услуг, условия, обуславливающие приобретение потребителем дополнительных платных услуг (например, дополнительный курс, видеоуроки и другое).