

## **Информация о качестве и безопасности** **предоставления услуг детского отдыха**



При приобретении путевок в летний оздоровительный лагерь для своих детей, у родителей возникают вопросы, касающиеся ответственности организации за жизнь и здоровье их ребенка, о возмещении вреда здоровью ребенка в случае его причинения во время пребывания в лагере.

В целях обеспечения защиты прав потребителей при предоставлении услуг в летнем оздоровительном лагере территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в городе Лесосибирске разъясняет родителям следующую информацию:

Отношения по оказанию услуг организации отдыха детей в летнем оздоровительном учреждении регулируются законодательством о защите прав потребителей, следовательно, родители ребенка и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг: родители - как лица, приобретающие или имеющие намерение приобрести услуги, дети - как лица, пользующиеся услугами. Летнее оздоровительное учреждение является исполнителем комплекса услуг (размещение, проживание, питание, организация досуга, спортивных, экскурсионных мероприятий и т.п.), включенных в стоимость путевки.

### **Право на качество услуг детского отдыха**

Согласно п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу потребителю, которого соответствует договору.

В случае некачественно оказанных услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 РФ «О защите прав потребителей»):

- 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.

### **Что делать при нарушении сроков оказания услуги детского отдыха?**

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 РФ «О защите прав потребителей»):

- 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.

### **Право на безопасность услуг детского отдыха**

В соответствии с п.1 ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни и здоровья ребенка. Требования, обеспечивающие безопасность услуг, устанавливаются законами и являются обязательными для исполнения.

Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст. 1064 ГК РФ, ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если на территории лагеря, в котором отдыхал ребенок, причинен вред его здоровью (травма, отравление и др.) вследствие отсутствия надлежащего присмотра за детьми, организации досуга и отдыха детей с нарушением правил безопасности и/или вследствие иного рода ненадлежащего оказания лагерем услуг, то на данную организацию, возлагается ответственность из причинения вреда вследствие недостатков услуг.

При нарушении исполнителем услуг прав потребителя, потребитель имеет право на компенсацию морального вреда.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения

исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

С правом потребителя на безопасность услуги неразрывно связано его право на информацию. Очень часто безопасность потребителя зависит от той информации, которую ему предоставляет исполнитель при заключении договора.

Согласно ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности исполнителя, номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация в обязательном порядке должна содержать:

- сведения об основных потребительских свойствах услуг, в том числе: о средствах размещения, конкретных условиях проживания и организации питания, дополнительных услугах;

- цену в рублях и условия приобретения услуг, в том числе при оплате через определенное время после их оказания потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- правила и условия эффективного и безопасного использования;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;

- информацию о правилах оказания услуг, в частности о Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта;

-указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

Оказание услуг по организации детского отдыха должно осуществляться в рамках договора, заключаемого между учреждением, оказывающим данные услуги, и собственно их заказчиком.

Поскольку предметом договора является оказание комплекса услуг (обычно включающих в себя услуги по проживанию, питанию, а также организации досуга), требования к такому договору регламентируются прежде всего нормами гл. 39 Гражданского кодекса РФ, посвященной договорам возмездного оказания услуг. Во-вторых, по своей природе указанные услуги очень близки к туристским услугам. Ведь согласно ст. 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» под туризмом понимаются временные выезды (путешествия) физических лиц с постоянного места жительства в различных целях, в том числе лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных (но в любом случае без занятия деятельностью, связанной с получением дохода). Так, к примеру, поездка в детский оздоровительный лагерь как раз представляет собой временный выезд в лечебно-оздоровительных и рекреационных целях для восстановления и развития физических сил и поддержания жизнедеятельности.

Кроме того, напоминаем, что детские товары, как и услуги должны отвечать качеству и быть безопасными.

Требования к товарам детского ассортимента и игрушкам, в целях защиты жизни и здоровья детей, установлены Техническими Регламентами Таможенного Союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» и ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

Документами, подтверждающими качество и безопасность, являются сертификат соответствия и декларация о соответствии.

Перед покупкой, понравившейся вам вещи или игрушки изучите информацию, которую прилагает к ней изготовитель или импортер.

Продукция, которая не маркирована единым знаком обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза не допускается к выпуску в обращение на рынке.

Маркировка товара наносится на изделие, этикетку или товарный ярлык, на упаковку или листок-вкладыш к продукции. Маркировка должна быть достоверной, представлена на русском языке и включать в себя следующую информацию: страна, где изготовлена продукция; фирменное наименование изготовителя; адрес изготовителя; наименование и назначение изделия; срок службы продукции (при необходимости); возраст пользователя (при необходимости); символ по уходу за изделием или инструкция по особенностям ухода за изделием в процессе эксплуатации; материал, из которого изготовлена продукция, в том числе вид и массовая доля

(процентное содержание) натурального и химического сырья в материале верха и подкладки для одежды и обуви; размер изделия в соответствии с типовой размерной шкалой.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в городе Лесосибирске информирует, что в период с 12 по 23 мая 2025 г. специалисты территориального отдела проводят горячую линию по вопросам детского отдыха, качества и безопасности детских товаров.

Обращаем ваше внимание, что «горячая линия» по телефонам:

8 (391) 45- 5-50-21; 8(391) 45-5-17-85 будет работать по будням с 9-30 до 12-00 и с 13-00 до 17-00, по пятницам – до 16-45.