

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

### Что необходимо знать при выборе образовательного учреждения

Конституция РФ гарантирует право каждого на образование, общедоступность и бесплатность дошкольного, основного общего и среднего профессионального образования, а также право на получение на конкурсной основе высшего образования.

#### Что такое образовательное учреждение?

*Образовательным является учреждение, осуществляющее образовательный процесс, то есть реализующее одну или несколько образовательных программ и (или) обеспечивающее содержание и воспитание обучающихся, воспитанников.*

**Какую информацию для потребителей должен доводить исполнитель до заключения договора об оказании образовательных услуг?**

Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об исполнителе и оказываемых образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

**Исполнитель обязан довести до потребителя (в том числе, путем размещения в удобном для обозрения месте) информацию, содержащую следующие сведения:**

- 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;
- уровень и направленность реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;
- перечень образовательных услуг, стоимость которых включена в основную плату по договору, и перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых с согласия потребителя, порядок их предоставления;
- стоимость образовательных услуг, оказываемых за основную плату по договору, а также стоимость образовательных услуг, оказываемых за дополнительную плату, и порядок их оплаты;
- порядок приема и требования к поступающим;
- форма документа, выдаваемого по окончании обучения.

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

**Исполнитель обязан также предоставить для ознакомления по требованию потребителя:**

- устав образовательного учреждения, положение о филиале, отделении;
- лицензию на осуществление образовательной деятельности и другие документы, регламентирующие организацию образовательного процесса;
- адрес и телефон учредителя (учредителей) образовательного учреждения;
- образцы договоров, в том числе об оказании платных дополнительных образовательных услуг;
- основные и дополнительные образовательные программы, стоимость образовательных услуг по которым включается в основную плату по договору;
- дополнительные образовательные программы, специальные курсы, циклы дисциплин и другие дополнительные образовательные услуги, оказываемые за плату только с согласия потребителя;
- 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.

**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.**

Исполнитель обязан 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.

Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами.

**Какие сведения должны быть отражены в договоре об оказании платных образовательных услуг?**

**Договор об оказании платных образовательных услуг заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения:**

- наименование государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации-

исполнителя и место ее (их) нахождения (юридический адрес) либо фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя гражданина, занимающегося индивидуальной трудовой педагогической деятельностью;

- фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;
- сроки оказания образовательных услуг;
- уровень и направленность основных и дополнительных образовательных программ, перечень (виды) образовательных услуг, их стоимость и порядок оплаты;
- другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых образовательных услуг;
- 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.

Потребитель обязан оплатить оказываемые образовательные услуги в порядке и в сроки, указанные в договоре. В соответствии с законодательством РФ, потребителю должен быть выдан документ, подтверждающий оплату образовательных услуг.

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

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 права имеет потребитель при обнаружении недостатков оказанных образовательных услуг, в том числе, оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами и учебными планами исполнителя?**

**Потребитель вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного оказания образовательных услуг, в т.ч. оказания образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами, учебными планами и договором;
  - соответственного уменьшения стоимости оказанных образовательных услуг;
  - возмещения понесённых им расходов в связи с устранением недостатков или оказанием образовательных услуг своими силами или третьими лицами;
  - отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанных образовательных услуг исполнителем не устранены или если обнаружены существенные недостатки оказанных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.
- Потребитель вправе предъявить иные требования,

предусмотренные законом.

**Какие права имеет потребитель при нарушении исполнителем сроков выполнения работ?**

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:**

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию образовательных услуг и (или) закончить оказание образовательных услуг;
- поручить оказать образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения стоимости образовательных услуг;
- расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания образовательных услуг

**Как правильно действовать потребителю в случае некачественного оказания образовательных услуг?**

Претензии к качеству образовательных услуг предъявляются к образовательному учреждению в письменной форме. Претензия составляется в двух экземплярах и содержит чётко сформулированные требования. Претензия вручается под роспись исполнителю, либо направляется ему письмом (желательно заказным с уведомлением).

В случае неудовлетворения требования потребитель может обратиться в суд.

**Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:**

- нахождения организации, а если ответчиком является ИП, то по месту его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства.

Управление Роспотребнадзора  
по Свердловской области  
Консультационный Центр  
для потребителей  
ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Свердловской области»

г. Екатеринбург, 620078,  
пер. Отдельный 3, каб. 123 А  
Часы работы: пон.-пятн. с 9<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup>  
тел. (343) 374-14-55  
факс (343) 374-01-91

<http://66.rosпотребнадзор.ru>  
[mail@66.rosпотребнадзор.ru](mailto:mail@66.rosпотребнадзор.ru)

**автобус:**

ост. «Гагарина» - 14, 18, 25, 27, 61  
ост. «Профессорская» - 14, 18, 25, 27, 36, 60, 61, 157

**троллейбус:**

ост. «Гагарина» - 18, 19, 6, 7  
ост. «Профессорская» - 18, 19, 6, 7

**трамвай:**

ост. «Гагарина» - 8, 13, 15, 23, 32, А  
ост. «Профессорская» - 8, 13, 15, 23, 32, А



# ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

## «ЧТО НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ ПРИ ВЫБОРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ»

### ЧАСТЬ I



Управление Роспотребнадзора  
по Свердловской области

Консультационный Центр  
для потребителей  
ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Свердловской области»

- Консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей.
- Составление исков, претензий, проектов договоров в сфере потребительского законодательства.
- Досудебная и судебная подготовка.