

О порядке выявления ненадлежащего качества оказания платных образовательных услуг

Защита прав заказчика при ненадлежащем качестве оказания платных образовательных услуг осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 (далее – Правила).

В соответствии с п. 17 Правил за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную договором и законодательством Российской Федерации.

Согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, п. 18 Правил при обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренных образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного оказания образовательных услуг;
- соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

На основании абзаца седьмого п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, п. 19 Правил заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

Соответственно, при обнаружении недостатков при оказании услуг заказчик по своему выбору вправе требовать от образовательной организации безвозмездного оказания таких услуг, уменьшения стоимости, возмещения понесенных расходов, а также отказаться от исполнения договора, если обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или существенные отступления от условий договора

Одновременно с этим, на основании п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, п. 20 Правил если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;
- поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и

- потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- расторгнуть договор.

Следовательно, в случае нарушения сроков оказания услуг заказчик вправе назначить образовательной организации новый срок, поручить оказать услуги другой образовательной организации, потребовать уменьшения стоимости услуг, расторгнуть договор.

При этом в силу абзаца шестого п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, п. 21 Правил заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

Согласно п. 2 ст. 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Как следствие, заказчик при оказании ему платных образовательных услуг ненадлежащего качества также вправе требовать возмещения убытков, однако в силу п. 6 ст. 28 Закона о защите прав потребителей такие требования не подлежат удовлетворению, если образовательная организация докажет, что нарушение сроков оказания услуг произошло вследствие непреодолимой силы или по вине заказчика.

Необходимо отметить, что в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей в случае нарушения сроков оказания платных образовательных услуг либо нарушения вновь установленных сроков образовательная организация уплачивает заказчику за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги, при этом договором об образовании может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Таким образом, права заказчика на осуществление соответствующих действия в случае оказания услуг ненадлежащего качества зависят от того, чем выражено ненадлежащее качество образовательных услуг – недостатком в них или нарушением сроков.

При обнаружении заказчиком оказания услуг ненадлежащего качества следует обратиться в образовательную организацию с соответствующей претензией, в которой следует указать допущенные образовательной организацией нарушения, а также нормы законодательства об образовании и пункты договора об образовании, которые были нарушены.

В случае неудовлетворения в добровольном порядке указанной претензии либо неполучения соответствующего мотивированного ответа заказчику необходимо обратиться за защитой своих прав в суд в порядке, установленном ст. 17 Закона о защите прав потребителей и Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

При этом на основании п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей в случае при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Дополнительно заказчик вправе заявить требование к образовательной организации о компенсации морального вреда в соответствии со ст. 151 ГК РФ и п. 45 Постановления

Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17.

Учитывая вышеизложенное, можно заключить, что защита прав заказчика при выявлении ненадлежащего качества оказания платных образовательных услуг, осуществляется в судебном порядке.