

**Предоставление платных образовательных услуг регулируется Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Законом РФ «Об образовании», Федеральным законом «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ № 505 от 05.07.2001 г.**

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» уже на стадии выбора образовательного учреждения потенциальный студент является потребителем образовательной услуги, а значит, имеет права, предоставленные законом — прежде всего право на информацию. Вся информация должна быть предоставлена на русском языке, незамедлительно, в месте заключения договора, в доступной и наглядной форме. Информация должна быть достоверной и носить исчерпывающий характер (ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Сначала необходимо выяснить, кто будет оказывать вам образовательную услугу. Применительно к образовательным учреждениям исполнителем может выступать либо некоммерческая организация, либо лицо, занимающееся индивидуально-педагогической деятельностью. Эти особенности установлены Законом РФ «Об образовании». Высшим учебным заведением является образовательное учреждение, имеющее статус юридического лица и реализующее в соответствии с лицензией программы высшего профессионального образования. В России установлены следующие виды высших учебных заведений: университет, академия, институт.

Согласно ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель должен иметь вывеску с указанием фирменного наименования, сведений о режиме работы и юридического адреса. Абитуриенты должны быть ознакомлены с уставом образовательного учреждения, и в материалах личного дела должна иметься об этом отметка. В уставе вуза отражаются характеристики организации образовательного процесса, права и обязанности студентов, преподавателей, перечень платных образовательных услуг и порядок их предоставления, указываются все структурные подразделения, филиалы и отделения вуза.

В соответствии с Законом РФ «Об образовании» образовательная деятельность подлежит лицензированию. Высшим учебным заведениям лицензии выдает Министерство образования и науки РФ. Информация о лицензии должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме. Лицензия недействительна без приложения, в котором указаны направления (специальности), уровни образования и сроки образовательной деятельности. Филиалы образовательного учреждения должны получить свою лицензию.

Некоторые учебные заведения предоставляют информацию о том, что по окончании учебного заведения выдается

диплом установленного образца. Это означает, что учебное заведение не имеет государственной аккредитации и слушатели в значительной степени лишены определенных благ. Им не будет предоставлена отсрочка от армии, для поступления в аспирантуру необходимо будет подтвердить уровень полученных знаний, пройдя испытания в аккре-

образца о незаконченном высшем профессиональном образовании.

Качество образовательных услуг является предметом аттестации, проводимой для аккредитации образовательных учреждений, и проверяется раз в пять лет после аккредитации образовательных учреждений. При этом при выдаче лицензии качество образовательных услуг не оценивается.

Информация об образовательных услугах, предоставляемая потребителю до заключения договора, в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

— уровень и направленность основных и дополнительных об-

разованных программ, формы и сроки их обучения;

— 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.

По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить для ознакомления:

— 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 услуг.

По просьбе потребителя исполнитель обязан сообщать другие относящиеся к договору и соответствующей образовательной услуге сведения. При необходимости исполнитель обязан предоставить для копирования документы, регламентирующие его деятельность и организацию учебного процесса.

Может случиться так, что выбор образовательного учреждения и услуги будет сделан на основе распространенной рекламы, которая должна быть достоверной. Если предоставление недостоверной информации причинит убытки, вы вправе бу-

дете потребовать их возмещения.

Обратите особое внимание на заключение договора. Условия договора не должны противоречить законодательству о защите прав потребителей. Как показывает практика, наиболее распространенными нарушениями являются следующие:

— ограничение права потребителей на отказ от исполнения договора в любое время и без обоснования причин;

— условие о невозврате сумм, уплаченных за образовательные услуги, либо о возврате их со значительными удержаниями при отказе от исполнения договора по инициативе потребителя, а также установление штрафа за отказ;

— установление отдельной оплаты за пересдачу экзаменов, контрольных работ, зачетов, итоговых аттестаций (запрещено ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

— установление в договорах, помимо платы за обучение, «безвозмездных единовременных сумм на содержание образовательного учреждения» (противоречит п. 8 ст. 41 Закона РФ «Об образовании»);

— включение в договоры по-

ложений, позволяющих в одностороннем порядке расторгать договор в случаях неоплаты, просрочки оплаты образовательных услуг. Согласно Гражданскому кодексу РФ одностороннее изменение условий обязательства, в котором одной из сторон является гражданин, не занимающийся предпринимательской деятельностью, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом (ст. 310). При возникновении данных конфликтных ситуаций образовательное учреждение вправе обратиться в суд.

При обнаружении недостатков оказанных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами и учебными планами, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного оказания образовательных услуг, в том числе оказания услуг в полном

объеме, в соответствии с образовательными программами, учебными планами и договором; соответствующего уменьшения стоимости оказанных образовательных услуг;

— возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных образовательных услуг своими силами или третьими лицами. Если исполнитель своевременно не приступил к оказанию образовательных услуг или если во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, а также в случае просрочки оказания услуг потребитель вправе по своему выбору: назначить исполнителю новый срок, поручить оказать образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потре-

бовать от исполнителя возмещения расходов, уменьшения стоимости образовательных услуг.

Если вы считаете, что ваши права нарушены, необходимо составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается представителю образовательного учреждения, он расписывается на втором экземпляре, который остается у потребителя. Если у вас отказываются принимать претензию, можно отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением. С момента получения претензии начинается исчисление срока, установленный для удовлетворения требований потребителя. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя подлежат возмещению в десятидневный срок.

Государственный контроль за соблюдением высшим учебным заведением условий образовательной деятельности, предусмотренных лицензией, обеспечивается Министерством образования и науки РФ.

**Ольга ГАВРИЛОВА,**  
**И. о. начальника отдела защиты прав потребителей**

**Управления Роспотребнадзора по Орловской области.**

# КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА при поступлении В ВУЗ



дипломом бакалавра;  
— дипломом специалиста с высшим профессиональным образованием;  
— дипломом о неполном высшем профессиональном образовании (если лицо успешно прошло промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения);  
— справкой установленного

образовательных программ, формы и сроки их обучения;

— 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.

По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить для ознакомления:

— 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 услуг.

По просьбе потребителя исполнитель обязан сообщать другие относящиеся к договору и соответствующей образовательной услуге сведения. При необходимости исполнитель обязан предоставить для копирования документы, регламентирующие его деятельность и организацию учебного процесса.

Может случиться так, что выбор образовательного учреждения и услуги будет сделан на основе распространенной рекламы, которая должна быть достоверной. Если предоставление недостоверной информации причинит убытки, вы вправе бу-

дете потребовать их возмещения.

Обратите особое внимание на заключение договора. Условия договора не должны противоречить законодательству о защите прав потребителей. Как показывает практика, наиболее распространенными нарушениями являются следующие:

— ограничение права потребителей на отказ от исполнения договора в любое время и без обоснования причин;

— условие о невозврате сумм, уплаченных за образовательные услуги, либо о возврате их со значительными удержаниями при отказе от исполнения договора по инициативе потребителя, а также установление штрафа за отказ;

— установление отдельной оплаты за пересдачу экзаменов, контрольных работ, зачетов, итоговых аттестаций (запрещено ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

— установление в договорах, помимо платы за обучение, «безвозмездных единовременных сумм на содержание образовательного учреждения» (противоречит п. 8 ст. 41 Закона РФ «Об образовании»);

— включение в договоры по-

ложений, позволяющих в одностороннем порядке расторгать договор в случаях неоплаты, просрочки оплаты образовательных услуг. Согласно Гражданскому кодексу РФ одностороннее изменение условий обязательства, в котором одной из сторон является гражданин, не занимающийся предпринимательской деятельностью, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом (ст. 310). При возникновении данных конфликтных ситуаций образовательное учреждение вправе обратиться в суд.

При обнаружении недостатков оказанных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами и учебными планами, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного оказания образовательных услуг, в том числе оказания услуг в полном

объеме, в соответствии с образовательными программами, учебными планами и договором; соответствующего уменьшения стоимости оказанных образовательных услуг;

— возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных образовательных услуг своими силами или третьими лицами. Если исполнитель своевременно не приступил к оказанию образовательных услуг или если во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, а также в случае просрочки оказания услуг потребитель вправе по своему выбору: назначить исполнителю новый срок, поручить оказать образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потре-