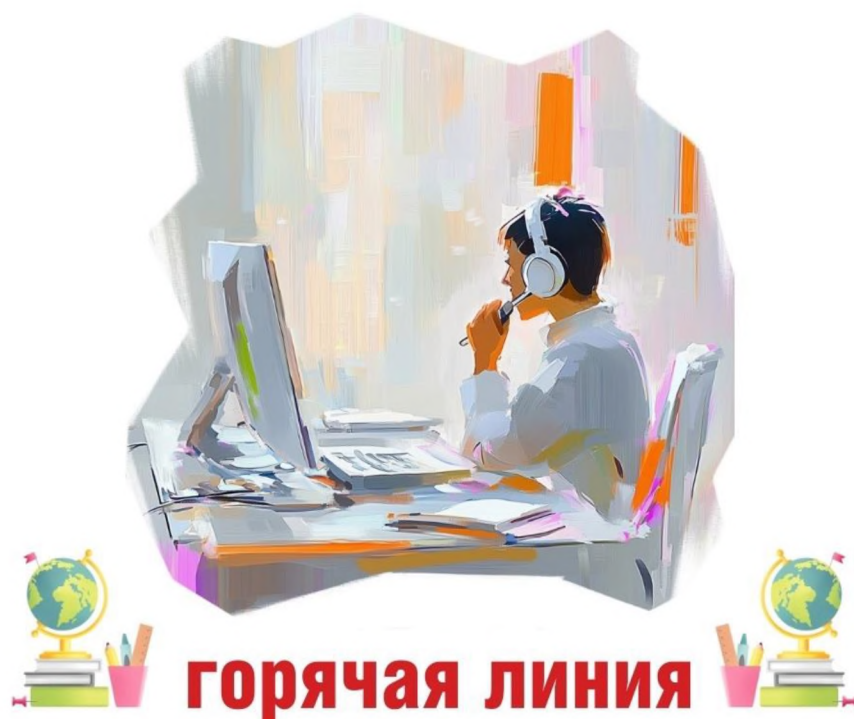




горячая линия
по правам потребителей
платных образовательных услуг



Управление Роспотребнадзора по Донецкой Народной Республике

В целях оперативного реагирования на обращения граждан и анализа актуальных проблем, а также согласно тематическому плану в период с **06.07.2026 по 17.07.2026** Управление Роспотребнадзора по Донецкой Народной Республике проводит «горячую линию» по актуальным вопросам защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг - по телефону: **+7 (949) 554-91-31** в будние дни с 9.00 до 18.00.



В преддверии нового учебного года актуальным становится вопрос прав потребителей при оказании платных образовательных услуг.

В этой связи Управление Роспотребнадзора по Донецкой Народной Республике считает необходимым напомнить об основных аспектах законодательства, регулирующего отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании платных образовательных услуг.

Так, основными законодательными актами, регулирующими данную сферу, являются Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и «Правила оказания платных образовательных услуг», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441.

Под платными образовательными услугами подразумевается осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

При этом платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов.

На что же необходимо обратить внимание *при заключении договоров на предоставление платных образовательных услуг?*

В первую очередь, исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия представлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Договор заключается в простой письменной форме и должен содержать все сведения, предусмотренные Правилами оказания платных образовательных услуг

При этом договор не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенного уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение, и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению.

Стоит помнить о том, что *при обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме*, предусмотренном 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.

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.

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.

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.

При этом действующим законодательством четко регламентирован *перечень случаев, при наступлении которых договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе исполнителя*. К нему относятся:

- применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;
- невыполнение обучающимся по профессиональной образовательной программе обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы и выполнению учебного плана;
- установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;
- просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;
- невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

При обнаружении отступлений от условий договора, Вы имеете право предъявить исполнителю претензию. Она составляется в 2-х экземплярах (один передается исполнителю, другой остается у Вас), на Вашем экземпляре исполнитель должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения Ваших требований). В случае непринятия исполнителем претензии, ее следует направить по адресу исполнителя посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения Ваших требований).

В случае отказа образовательным учреждением добровольно удовлетворить Ваши требования, Вы вправе обратиться в суд за защитой своих прав, а также дополнительно предъявить требование о компенсации морального вреда.