Информация о безопасности и страховании детей при организации детского отдыха

Страхование жизни и здоровья ребенка - непременное условие организации детского отдыха. В преддверии каникул родителям необходимо позаботиться о приобретении страхового полиса, без которого ребенка могут не пустить в лагерь или турпоездку.

Закон «О защите прав потребителей» применительно к услугам детского отдыха

1. Как правило, летнее оздоровительно-образовательное учреждение (далее - лагерь) оказывает ребенку комплекс услуг (размещение, проживание, питание, организация досуга, занятия физкультурой и спортом и т.п.), включенных в стоимость путевки.

При этом родители (законные представители) ребенка и ребенок являются потребителями соответствующих услуг в рамках законодательства о защите прав потребителей: родители (законные представители) - как лица, приобретающие или имеющие намерение приобрести услуги, дети - как лица, пользующиеся услугами.

Действующее законодательство обязывает исполнителя услуг соблюдать требования Гражданского Кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», отдельных правил, утвержденных на федеральном уровне. Согласно положению п. 1 ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители имеют право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни и здоровья ребенка. Положениями ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» закреплено, что услуга, оказываемая по возмездному договору, помимо соответствия по качеству условиям договора (п. 1 ст. 4), обычным или конкретным (заявленным) целям ее приобретения (п.п. 2, 3 ст. 4), должна соответствовать обязательным требованиям. Требования, которые должны обеспечивать безопасность, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке (в том числе Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и санитарными правилами и нормами).

2. Все существенные условия оказания услуг должны быть прописаны в договоре, заключенном с организацией - исполнителем услуг (летним оздоровительно-образовательным учреждением). До заключения договора потребитель имеет право ознакомиться, а исполнитель обязан на основании ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об исполнителе услуг и об услугах, а именно:

а) о цене в рублях и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости путевки, о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты, о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг);

б) о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг (в т.ч. о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании, о правилах и условиях страхования, об ответственности исполнителя за жизнь и здоровье ребенка);

в) об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) исполнителя (в т.ч. о месте нахождении лагеря, контактных телефонах), - об исполнителях услуг (в т.ч. местонахождения и наименование), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, охраны, страхования и т.д.). В соответствии со ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» сведения об исполнителе

услуг (в том числе дополнительных) должны содержать наименование, место нахождения (адрес регистрации),копию лицензии (с приложениями) на осуществление оздоровительной и, по необходимости, образовательной деятельности, информацию об органе, выдавшем лицензию (наименование, телефоны); акт приемки лагеря с указанием Ф.И.О. и контактных телефонов должностных лиц, отвечающих за организацию отдыха, в т.ч. за организацию безопасности, санитарное состояние, питание, услуг здравоохранения, образования; сведения о должностных лицах, осуществляющих руководство лагерем, контактные телефоны.

г) о правилах оказания услуг (в т.ч. о порядке доставки и отправки детей, об условиях размещения, условиях проживания, об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга, о перечне четко сформулированных причин, по которым возможно отчислить ребенка из лагеря, об условиях и порядке расторжения договора, порядке полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.).

В месте заключения договора (продажи путевок) потребитель имеет право ознакомиться с образцами документов: путевки-договора с родителями и квитанции об оплате.

3. Договор (в т.ч. путевка) - документ, выдаваемый потребителю (родителю ребенка) на руки, должен содержать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах, правах и обязанностях сторон, которые являются существенными условиями возмездного договора по ГК РФ и по ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской федерации» № 132-ФЗ от 24.11.1996г. (в ред. от 22.08.2004г.).

Договор должен содержать следующую информацию:

1.1 о местонахождении исполнителя (в т.ч. лагеря), контактных телефонах, о порядке доставки и отправки детей;

1.2 о стоимости путевки;

1.3 об условиях размещения ребенка, условиях проживания, об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга, о правилах внутреннего распорядка)

1.4 о перечне четко сформулированных причин, по которым возможно отчислить ребенка из лагеря;

1.5 об условиях и порядке расторжения договора, порядке полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие некачественно оказанных услуг.

1.6 об имеющихся лицензиях. Детское оздоровительное учреждение (лагерь), осуществляющий медицинскую и оздоровительную деятельность, должно иметь лицензию на медицинскую деятельность или договор с организацией, имеющей такую лицензию.

1.7 о страховании.

При наличии договора коллективного страхования (в т.ч. за счет средств бюджета):

- договор добровольного коллективного страхования от несчастных случаев, Правила страхования от несчастных случаев, порядок уведомления о наступлении страхового случая;
- сведения о страховщике: наименование, место нахождения (юридический адрес),

режим работы, место нахождения и телефон представителя страховой компании.

Договор страхования должен быть заключен в письменной форме, как путем составления одного документа (пункт 2 ст. 434 ГК РФ), так и путем выдачи страхового полиса, который, по сути, является договором (ст. 940 ГК РФ), содержащим все существенные условия, в том числе страховые случаи, размер страховой суммы и страхового взноса, порядок уведомления страховщика о наступлении страхового случая. Доведение информации об условиях страхования до выгодоприобретателей (родителей детей или их законных представителей) целесообразно оговорить в конкретном договоре коллективного страхования, поскольку в случае невыполнения или несвоевременного выполнения обязанностей по договору страхования страхователем (например, Управлением образования администрации муниципального образования) риск последствий несет выгодоприобретатель (родители) (п.2 ст. 939 ГК РФ). В соответствии с п. 3 ст. 961 ГК РФ на выгодоприобретателе лежит обязанность незамедлительно (после того, как ему стало известно о наступлении страхового случая) уведомить о его наступлении страховщика (страховую компанию) или его представителя. Если договором предусмотрен срок и (или) способ уведомления, оно должно быть сделано в условленный срок и указанным в договоре способом. Страхователь должен довести до сведения родителей (выгодоприобретателей) Правила страхования с целью получения ими права на защиту своих интересов в соответствии с Правилами страхования (п.4. ст. 943 ГК РФ). В соответствии с п. 2 ст. 943 ГК РФ условия, содержащиеся в правилах страхования и не включенные в текст договора страхования (страхового полиса), обязательны для страхователя и выгодоприобретателя (родителей детей или их законных представителей), если в договоре (страховом полисе) прямо указывается на применение таких правил и сами правила приложены к нему, что должно быть удостоверено записью в договоре. В случае продажи путевок при отсутствии договора коллективного страхования до сведения потребителя доводится:

- информация о возможности заключить на добровольной основе договор коллективного или индивидуального страхования от несчастных случаев.

- перечень страховых компаний и предлагаемые ими условия страхования

1.8 о порядке предъявления претензий и разрешения споров и конфликтных ситуаций, возникающих при оказании услуг летнего отдыха в лагере.

1.9 сведения об организации отъезда в лагерь, сопровождении до лагеря и возвращении.

4. Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителя.

Исполнитель услуг в соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» несет ответственность за ненадлежащую информацию об услуге, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона, которой установлено, что потребитель вправе по своему выбору потребовать: - 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 вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

В случае оказания услуг ненадлежащего качества, причинения вреда имуществу, здоровью или жизни потребитель имеет право на возмещение имущественного вреда,

причиненного потребителю вследствие недостатков услуги, на основании ст. ст. 1095-1098 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст. ст. 13, 14 Закона РФ «О защите прав потребителей». В соответствии с указанными нормами вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению ее исполнителем независимо от его вины и от того, состоял потерпевший с ним в договорных отношениях или нет.

За нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению исполнителем в добровольном порядке.

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.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги подлежит возмещению в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Вред, причиненный вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению исполнителем. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для оказания услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет. Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона 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. Указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

При нарушении исполнителем услуг прав потребителя, потребитель имеет право на компенсацию морального вреда причинителем вреда при наличии его вины. Правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат соответствующие положения ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

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

Размер компенсации морального вреда определяется судом.