**ДЕТСКИЙ ОТДЫХ В ЛАГЕРЯХ. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

     С наступлением летнего сезона родители планируют отдых своих детей, в том числе, в оздоровительном учреждении.

     Отдых детей и их оздоровление включает в себя совокупность мероприятий, обеспечивающих полноценный отдых детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний у детей, занятие физической культурой, спортом и туризмом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение режима питания и жизнедеятельности, развитие творческого потенциала в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований.

      Летнее оздоровительное учреждение (далее - лагерь) оказывает ребенку комплекс услуг (размещение, проживание, питание, медицинское обслуживание организация досуга, занятия физкультурой и спортом и т.п.), включенных в стоимость путевки.

     Каждый лагерь имеет собственную специфику, которую нужно учитывать родителям при его выборе.

      Современные детские лагеря можно разделить по следующим направлениям отдыха и оздоровления ребенка (ст. 1 Федерального закона от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»):

- загородные лагеря отдыха и оздоровления детей, детские оздоровительные центры, базы и комплексы, детские оздоровительно-образовательные центры, специализированные (профильные) лагеря (спортивно-оздоровительные и другие лагеря), санаторно-оздоровительные детские лагеря;

- лагеря, организованные образовательными организациями, осуществляющими организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время (с круглосуточным или дневным пребыванием);

- детские лагеря: труда и отдыха, палаточного типа, специализированные (профильные), различной тематической направленности (оборонно-спортивные, туристические, эколого-биологические, творческие, историко-патриотические, технические, краеведческие и другие лагеря).

     Учреждения отдыха и оздоровления могут быть:

- стационарными (специально созданными с целью отдыха детей и их оздоровления),

- временно приспособленными (в т.ч. передвижными, палаточными, с круглосуточным или дневным пребыванием, на базе образовательных, досуговых, спортивных учреждений, учреждений социального обслуживания, клубов по месту жительства, санаторно-курортных учреждений).

      В первый раз, отправляя ребенка, целесообразно выбрать лагерь, который находится недалеко от дома, чтобы в случае необходимости можно было быстро добраться к ребенку.

**Основные виды услуг, предоставляемые в детских оздоровительных учреждениях:**

- услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей;

- медицинские услуги, обеспечивающие охрану здоровья, своевременное оказание медицинской помощи, профилактику заболеваний и формирование навыков здорового образа жизни у детей, контроль за соблюдением санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

- образовательные услуги, направленные на повышение интеллектуального уровня детей, расширение их кругозора, углубление знаний, формирование умений и навыков;

- психологические услуги, направленные на улучшение психического состояния детей и их адаптацию к условиям жизнедеятельности;

- правовые услуги, направленные на оказание детям и их родителям (законным представителям) юридической помощи, защиту их законных прав и интересов, связанных с пользованием услугами учреждения отдыха и оздоровления;

- услуги по организации культурно-досуговой деятельности, туристские, краеведческие и экскурсионные, обеспечивающие разумное и полезное проведение детьми свободного времени, их духовно-нравственное развитие, приобщение к ценностям культуры и искусства;

- услуги в сфере физической культуры и спорта, направленные на физическое развитие, укрепление здоровья и закаливание организма детей;

- информационные услуги, направленные на предоставление своевременной и достоверной информации о различных сторонах деятельности учреждения;

- транспортные услуги;

- развивающие услуги, направленные на развитие творческого потенциала и всестороннее развитие способностей у детей.

      Услуга отдыха детей в лагере регулируется в том числе, законодательством о защите прав потребителей, а значит, родители ребенка и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг: родители - как лица, приобретающие или имеющие намерение приобрести услуги, дети - как лица, пользующиеся услугами.

      Действующее законодательство обязывает летнее оздоровительное учреждение соблюдать требования Гражданского Кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ФЗ от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», рекомендует исполнять требования соответствующих ГОСТов, в т.ч. ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления», ФЗ от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей».

       При выборе детского лагеря для своего ребенка родителям необходимо получить максимальное количество информации о лагере и предоставляемых им услугах.      У каждого лагеря должен быть план мероприятий на смену, с которым желательно ознакомиться до приобретения путевки. Рекомендуем также подробно ознакомиться с информацией об оздоровительном учреждении, размещенной на официальном сайте хозяйствующего субъекта, ознакомиться с отзывами других потребителей.

       Информация об оздоровительном учреждении в обязательном порядке должна быть доведена до заказчика услуг в соответствии с требованиями законодательства (ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»), и должна содержать сведения следующего характера:

1. О стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты),

2. О правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг (в т.ч. о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей родителями в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании),

3. Об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) исполнителя (в том числе,  о месте нахождения лагеря, контактных телефонах), об исполнителях иных услуг (их местонахождении и наименовании), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.).

4. Сведения о номере лицензии и сроках ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию (на медицинскую деятельность действующего в лагере медицинского кабинета; на образовательную деятельность - при осуществлении образовательной деятельности).

5. О порядке доставки и отправки детей (трансфер).

6. Об условиях размещения и проживания.

7. Иные сведения, характеризующие объем и номенклатуру услуг по путевке.

**Приобретаем путевку в детский лагерь**

      Работу учреждений отдыха и оздоровления детей организуют органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления совместно с предприятиями и учреждениями различных форм собственности, профсоюзами, молодежными, детскими и иными общественными организациями (объединениями).

      Услуги предоставляются учреждениями на основании добровольного обращения родителей, детей, опекунов, попечителей или других законных представителей, а также заинтересованных учреждений и организаций в соответствующие организации или учреждения, ведающие вопросами отдыха и оздоровления, или непосредственно в учреждения и заключения договора или приобретения путевки.

      Одним из способов приобретения путевки является покупка за счет собственных средств. Как правило, забронировать и приобрести путевку в лагерь можно несколькими способами:

- в агентстве, продающем путевки в лагерь;

- в лагере, в который планируете отправить ребенка.

      Кроме того, законодательство субъектов РФ может предусматривать полную или частичную оплату отдыха детей за счет бюджетных средств.  Перечень лиц и предоставляемых льгот можно уточнить в органах социальной защиты населения. Компенсацию стоимости путевки может предложить работодатель. Конкретные условия компенсации устанавливаются коллективным договором или соответствующим внутренним положением организации.

       Реализация путевок осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей. Типовые [формы](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_205081/" \l "dst100010)договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

       Родителям ребенка необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора, в случае направления ребенка по льготной путевке, родитель вправе потребовать предоставление информации.

В договоре должны быть четко прописаны:

1. Местонахождение исполнителя (адрес лагеря), контактные телефоны.

2. Сведения об имеющихся лицензиях.

3. Сведения о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере.

4. Предмет договора: информация о потребительских свойствах путевки - о порядке доставки детей до лагеря и обратно; о порядке размещения и проживания, питания ребенка; о программе пребывания; об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга.

5. Сведения о стоимости путевки и порядке оплаты.

6. Права и обязанности сторон.

7. Перечень четко сформулированных оснований отчисления ребенка из лагеря.

8. Условия и порядок расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг.

9. Порядок полного возмещения убытков, причинённых потребителю вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.).

10. Порядок разрешения споров: сведения о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушения последним условий договора.

**Безопасность отдыха в лагере**

       Согласно положения п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребители имеют право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для их жизни и здоровья.

        Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст.14 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

        Положениями ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» закреплено, что услуга, оказываемая по возмездному договору, помимо соответствия по качеству условиям договора, обычным или конкретным (заявленным) целям ее приобретения, должна соответствовать обязательным требованиям, в данном случае требованиям СанПиН 2.4.4.3155-13 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей».

       В соответствии с ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления», услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей, следует предоставлять в следующем составе и формах: 1. Организация и осуществление приема и размещения детей.

2. Содействие в осуществлении в первоочередном порядке по отношению к детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, мер социальной поддержки, установленных федеральными законами и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

3. Обеспечение детей жильем, отвечающим государственным санитарно-эпидемическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма.

4. Предоставление детям полноценного питания, контроль за его организацией и качеством; детям, прибывающим из радиоактивно зараженных территорий, районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, детям с ослабленным здоровьем должно предоставляться усиленное питание с добавкой в него витаминных и других препаратов для повышения их иммунитета, а детям, прибывающим из радиоактивно загрязненных территорий, кроме того, питание, обладающее лечебно-профилактическими свойствами (обогащенное витаминами А, В и С).

5. Обеспечение детей необходимой мебелью, постельными и другими принадлежностями в соответствии с установленными нормами.

6. Предоставление детям возможности для соблюдения норм личной гигиены, включая пользование баней или душем.

7. Уборка жилых помещений и территории, на которой расположено учреждение.

8. Обеспечение стирки, необходимой санитарной обработки постельного белья, своевременной его замены.

9. Организация мелкого ремонта одежды и обуви детей.

10. Учреждения отдыха и оздоровления должны обеспечить защиту детей от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

11. Учреждениям отдыха и оздоровления детей необходимо соблюдать установленные федеральным законом и законами субъектов Российской Федерации нормативы распространения печатной продукции, аудио- и видеопродукции; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение. Эти меры призваны обеспечивать здоровье, физическую, интеллектуальную, нравственную и психическую безопасность детей.

**Если услуги детского лагеря оказаны некачественно**

     В случае некачественно оказанных услуг, потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

- 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 также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

       Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

**Нарушение сроков оказания услуги**

        Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «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 также имеет право на компенсацию морального вреда. Правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат соответствующие положения ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».