

# Качество и безопасность предоставления услуг детского отдыха

Массовым видом летнего отдыха традиционно являются лагеря с дневным пребыванием. Кроме этого, отдохнуть и поправить здоровье можно в загородных оздоровительных учреждениях и особенно в санаториях, в которых в полной мере используются различные формы оздоровления.

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.

В целях эффективного обеспечения отдыха и оздоровления детей в период летней оздоровительной кампании хозяйствующим субъектам, оказывающим по возмездному договору с гражданами услуги в сфере детского отдыха (туризма), необходимо уделять особое значение соблюдению законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Согласно положениям п. 1 ст. 7 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон №2300-1) потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни и здоровья потребителя.

Кроме того, действующее законодательство обязывает летнее оздоровительное учреждение соблюдать требования Гражданского Кодекса РФ, Федерального Закона от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федерального Закона от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи», СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения», СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания», ГОСТ Р 52887-2018 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления».

Положениями ст. 4 Закона №2300-1 также 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.

Строгие требования к работе оздоровительных учреждений предъявляются к системам водоснабжения и канализации, работе пищеблоков. Контролируется качество питьевой воды, воды из водоемов в местах купания детей. Открытие оздоровительного учреждения и заезд детей разрешается только при наличии санитарно-эпидемиологического заключения о его соответствии санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. В медицинских книжках работников должны быть отметки о полном прохождении медицинского обследования, сведения об обязательных прививках, о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации с допуском к работе. К работе с детьми в оздоровительных учреждениях не допускаются лица, не привитые против дифтерии и кори. Перед началом каждой смены работники пищеблоков должны пройти

обследования на наличие норо-, рота- и других вирусных возбудителей кишечных инфекций.

В случае причинения вреда жизни или здоровью ребенка, а также его имуществу вследствие некачественного оказания услуг, возмещение ущерба возлагается на поставщика услуг в полном объеме (ст.14 Закона № 2300-1).

В случае оказания некачественных услуг, потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона №2300-1):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Кроме того, 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.

Если имелся факт нарушения срока оказания услуги - срока начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона №2300-1):

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Также потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

При нарушении исполнителем услуг прав потребителя, правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат положения ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона №2300-1.

Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике – Чувашии в г. Шумерля»