Памятка потребителю

Оказание платных образовательных услуг дистанционным способом

Образовательная деятельность – деятельность организаций по реализации образовательных программ.

Дистанционные образовательные услуги оказываются с применением электронного обучения, дистанционных технологий, путем размещения обучающих материалов на официальных сайтах образовательных организаций и образовательных платформах в сети «Интернет».

Дистанционное обучение осуществляется в режиме «онлайн» - путем непосредственного взаимодействия исполнителя с обучающимся, либо путем предоставления обучающемуся доступа к образовательным ресурсам, например, ссылка на видеоуроки, задания, информационные материалы и прочее.

**Дистанционно может осуществляться следующая деятельность:**



**Деятельность, которая признается образовательной. В этом случае организация должна иметь лицензию** (ст. 91 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»).

Проверить наличие лицензии можно в реестре образовательных лицензий на официальном сайте Рособрнадзора <https://obrnadzor.gov.ru/>.

Лицензия не требуется, если образовательные услуги оказывает индивидуальный предприниматель или самозанятый гражданин без привлечения наемных работников.

**Признаки осуществления образовательной деятельности:**

1. Осуществление обучения по разработанной программе и расписанию занятий по ней. Например, дистанционный курс обучения иностранному языку с установлением количества часов, тематики занятий, критериев оценивания знаний.

2. По результатам обучения выдается документ об образовании (сертификат, диплом, свидетельство и прочее).

3. Оказание услуг лицом, имеющим педагогическое образование или прошедшим курсы повышения квалификации по предмету, по которому он ведет занятия.



**Деятельность, которая не относится к образовательной** – проведение обучающих занятий, семинаров, мастер-классов, конференций. **В этом случае лицензия не требуется.**

**Заключение договора**

Заключение договора на оказание образовательных услуг дистанционным способом осуществляется на интернет-сайте исполнителя либо с использованием образовательной онлайн-платформы, где размещаются предложения об услугах.

Например, это рекомендуемые Министерством просвещения РФ образовательные платформы, сервисы и веб-ресурсы.

Порядок заключения договора, оплаты и оказания услуг устанавливается исполнителем в публичной оферте, размещенной в сети «Интернет».

**Перед заключением договора обратите внимание на следующее:**

**На сайте исполнителя должна быть размещена информация:**

**- об исполнителе услуг (наименование организации, место нахождения).** Если услуга оказывается ИП – сведения о его регистрации. Если услуга оказывается самозанятым гражданином – ФИО и контактные данные для связи.

****

Отсутствие такой информации в последующем затрудняет подачу претензии или иска к исполнителю услуг.

**- информация об оказываемых услугах:**

* основные потребительские свойства услуг (например, программа курса, его содержание, продолжительность обучения, виды и способы аттестации),
* цена и условия приобретения услуг (например, в рассрочку),
* информация о правилах оказания услуг, при необходимости - указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги,
* порядок и способы оплаты услуг.

При оплате услуг помните, что оплата путем перевода на банковскую карту физического лица, не являющегося самозанятым, может свидетельствовать о недобросовестности организации и в дальнейшем затруднить поиск исполнителя услуг.

Обратите внимание на согласие с последующим автоматическим списанием денежных средств за услуги (например, ежемесячная оплата услуг). Если Вы перестанете пользоваться услугами, но не отзовете согласие, списание будет производиться в безусловном порядке.

Исполнитель услуг не вправе включать в оферту условия, ущемляющие права потребителя, например, ограничивающие права потребителя на отказ от услуг, предоставляющие право исполнителю в одностороннем порядке изменить условия оказания услуг, условия, обуславливающие приобретение потребителем дополнительных платных услуг (например, дополнительный курс, видеоуроки и другое).

**Права потребителя на отказ от услуг**

Потребитель вправе отказаться от образовательных услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

При отказе от услуг возврату подлежат средства только за те занятия, которые не были посещены потребителем.

Оказание услуг может осуществляться путем предоставления доступа сразу к полному курсу занятий, ко всем обучающим материалам, которые потребитель может использовать в любое время. В этом случае образовательная услуга будет считаться оказанной в момент предоставления доступа, и потребитель в дальнейшем не сможет от нее отказаться.

**Оказание образовательных услуг ненадлежащего качества**

Если Вы считаете, что Вам оказаны услуги ненадлежащего качества, Вы вправе потребовать пропорционального снижения стоимости данных услуг либо возврата полной стоимости услуг при наличии в них существенного недостатка.

Для подтверждения некачественного оказания услуг следует собрать доказательства – например, скриншоты программы обучения, материалы, которые предоставил исполнитель услуг, рекламы, в которой он описывал содержание и эффективность занятий, и другое.

В первую очередь необходимо обратиться с претензией в адрес исполнителя услуг. А при его отказе удовлетворить Ваши требования в добровольном порядке – необходимо обращаться с иском в суд.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) ***обязательна***