

Памятка Некачественное дополнительное образование — какое оно?

Дополнительное образование в действительности может оказаться некачественным, несмотря на заверения организаторов курсов, онлайн-школ и руководителей коммерческих спортивных секций. Однако родителю, который планирует настаивать на этом, необходимо будет доказать свою правоту, а именно — внимательно изучить программу обучения, прочитать договор и посмотреть, что было гарантировано его условиями и что в итоге ребенок получил.

Некачественным будет считаться такое дополнительное образование, которое не соответствует условиям, прописанным в договоре.

К примеру, если в договоре было прописано, что в онлайн-школе обязуются обучить ребенка английскому языку до уровня B2 за год, при этом год прошел, а ученик так и буксует на среднем уровне, значит, образовательная услуга была оказана некачественно.

Если же в договоре, подписанном родителями с организатором кружка рисования, был пункт, согласно которому ребенок посещает занятия трижды в неделю и каждый раз просто рисует под руководством педагога по 40 минут, причин для обвинений в том, что образовательная услуга была предоставлена не на должном уровне, попросту не будет.

Стоит напомнить, что речь идет исключительно о коммерческом дополнительном образовании. В случае с государственными спортивными, художественными и музыкальными школами все иначе: в них договоры заключаются на других условиях, действуют свои правила и критерии отбора, зачисления и отчисления.

Что говорит закон о некачественном образовании

В случае с дополнительным образованием на коммерческой основе речь в любом случае будет идти об услуге, то есть, об определенной деятельности или о конкретных действиях, которые по заданию от заказчика обязан будет осуществлять исполнитель.

Услуга сама по себе не обеспечивает овеществленный результат: это информация, которую одна сторона предоставляет, а другая — получает.

Все, что касается предоставления услуг, в России регулируется законом «О защите прав потребителей», а то, что касается образования — Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденные правительством РФ и законом «Об образовании».

Согласно законам, образовательная деятельность в обязательном порядке лицензируется, осуществлять ее могут как индивидуальные предприниматели, так и образовательные организации. Заключая договор с ними, заказчик, то есть родитель, приобретает определенные права — в частности, он может требовать достоверную информацию об услугах, их качественного оказания. Также заказчик имеет право расторгнуть договор,

если услуги окажутся некачественными — опираясь на статью 29 закона «О защите прав потребителей». Расторжение договора влечет за собой и возврат денег, уплаченных за обучение.

В целом вопрос ответственности школы за недостатки предоставленных услуг тесно связан с понятием их качества. В России пока нет легального механизма определения такого качества, но на практике недостатки, как правило, связаны с неполнотой оказания услуг.

Пример: в школе открылась группа по подготовке к вступительным экзаменам по истории в вузы, в которой обучались десятиклассники на основании договора оказания платных дополнительных образовательных услуг. В соответствии с учебным планом дети должны были прослушать полный курс лекций по отечественной истории с Древней Руси по наши дни. Однако фактически учебный план выполнен не был и к концу года ученики изучили материал только по 1940 год. Родители обучающихся воспользовались своим правом потребовать от школы устранения недостатков оказанных услуг.

Универсальных критериев, по которым можно было бы оценить качество обучения, нет.

Отсутствуют также и основания для признания обучения некачественным — все индивидуально, поэтому ориентироваться следует не на оценку качества образования, а на наличие нарушений со стороны исполнителя по договору.

К примеру, это может быть расхождение в программе обучения, которая была заявлена в рекламе, с тем, как ребенка на самом деле обучали. Также это может быть и явное несоответствие обучения тем условиям, которые были прописаны в договоре. Организатор мог изменить направление курсов, не согласовав это с родителями ребенка, уменьшить объем преподавания, переносить время занятий без предварительного предупреждения. Все это позволяет говорить о низком качестве образовательного процесса и утверждать, что исполнитель свои обязанности по договору нарушил.

Как вернуть деньги за некачественное обучение

Родители, желающие вернуть деньги за некачественное дополнительное образование своих детей, нередко с самого начала настраиваются на судебные тяжбы. Однако вовсе не обязательно сразу же переходить к подготовке искового заявления — можно попробовать урегулировать конфликт в претензионном (досудебном) порядке — мирно и спокойно.

Начать следует с подачи в адрес организатора обучения претензии в письменном виде. В ней нужно подробно описать ситуацию, перечислить факты нарушения условий договора, озвучить отказ от него и потребовать возврата денег. Претензию лучше направить заказным письмом с описью вложения и с уведомлением — то есть так, чтобы было подтверждение ее получения адресатом.

Далее у организатора будет 10 дней на то, чтобы ответить на претензию. Если ответа не последует, либо родитель получит отказ в возврате денег, можно будет подавать в суд.

Многие коммерческие организации, оказывающие услуги в области образовательных проектов и получения новых знаний, работают на условиях договоров публичной оферты. Что это означает? Они должны оказать услуги всем, кто к ним обращается, на одинаковых условиях. Отказ в предоставлении может быть оспорен в суде.

Стоит учесть, что некоторые онлайн-школы намеренно вводят своих клиентов в заблуждение и пишут в договорах, что полный возврат денег за онлайн-курс невозможен в любом случае. Это противоречит закону и успешно оспаривается в суде.

Чек-лист, о чем не забыть при заключении договора на дополнительное образование:

- внимательно прочитать договор на оказание образовательных услуг;
- проверить, имеет ли право организатор обучения оказывать соответствующие услуги, есть ли у него лицензия на осуществление образовательной деятельности;
- все договоренности фиксировать исключительно в письменном виде;
- изучить образовательную программу перед тем, как подписать договор и внести оплату.

Информация подготовлена на основе открытых Интернет-источников