

ПАМЯТКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Оздоровительные услуги. Защитить свои права!



1

Оздоровительная услуга - деятельность, направленная на поддержание и укрепление здоровья, включая:

- физическую реабилитацию лиц с отклонениями в здоровье (кинезиотерапия, йога, цигун);
- формирование здорового образа жизни*;
- консультации и организация системы правильного питания, в том числе снижение избыточного веса (нутрициология);
- немедицинский массаж;
- плавание;
- обертывание;
- фитобочки;
- проведение закаливаний;
- различные SPA процедуры;
- техники для релаксации.

Достаточно условно сектор оздоровительных услуг можно разделить на два класса:

- спортивно-оздоровительные мероприятия, которые обобщаются понятием «активный отдых»;
- оздоровительные услуги и процедуры, которые можно отнести к методам «пассивного оздоровления».

Граница между активным отдыхом и пассивным оздоровлением достаточно условна, т.к. спортивные занятия или туризм часто включают элементы пассивного

оздоровления, но подобное разделение позволяет четко разделить оздоровительные мероприятия по затратам времени и организации.

Активный отдых всегда сопряжен с существенными затратами времени и требует от субъекта высокой дисциплины. Статистика фитнес клубов показывает, что значительное число лиц, приобретающих годовые абонементы, прекращают посещение занятий через 2-3 месяца.

Гораздо эффективнее с медицинской и экономической точки зрения выглядит сектор пассивного оздоровления.



2

Результативность услуг сектора пассивного оздоровления связана с тем, что для их реализации используется современное, достаточно сложное и дорогое оборудование, которое разрабатывается специально для достижения конкретного оздоровительного результата. Посетителю достаточно правильно выбрать вид оздоровительной процедуры, все остальное сделает специальная аппаратура.

Наиболее ярким примером быстрого распространения новых видов оздоровительных услуг, основанных на использовании специализированного оборудования, являются СПА салоны и студии загара, где задачи оздоровления решаются с помощью специальной аппаратуры, которая используется не только в оздоровительных, но и в медицинских учреждениях. При посещении этих салонов посетитель получает очевидный и ожидаемый оздоровительный результат, который позволяет ему формировать свой внешний вид или поддерживать достигнутую форму.

Городское население активно пользуется подобным сервисом пассивного оздоровления, но при использовании этого вида услуг следует учитывать, что специфическое воздействие отдельных видов аппаратуры при передозировке или наличии противопоказаний может наносить человеку существенный вред.

С учетом того, что посетитель сам выбирает вид процедуры, важно использовать в оздоровительной работе оборудование, обеспечивающее максимальный результат при минимальной вероятности побочных эффектов.

Комплекс оздоровительных мероприятий многообразен и включает в себя различные аппаратные и мануальные технологии. По мере увеличения благосостояния общества возрастает интерес к оздоровительным мероприятиям.

При массовом участии населения в оздоровительной работе значительно снижается заболеваемость, повышается деловая и социальная активность общества, меняется

демографическая ситуация. Но достижению этой цели препятствует большой круг субъективных, организационных и экономических факторов. У людей не хватает времени на занятия спортом или посещение СПА салона. Для некоторых граждан неприемлемыми кажутся расходы на оплату оздоровительных услуг. В результате оздоровительные работы в целом оказываются недостаточно эффективными.

Спортивно - оздоровительные услуги - это комплекс услуг, предоставляемые специализированными оздоровительными центрами и отелями, комплексами и гостиницами.

Права и обязанности предпринимателя, оказывающего физкультурно-оздоровительные и иные услуги, а также потребителя, получающего эти услуги, установлены действующим законодательством, а именно: ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и иными нормативными актами в сфере защиты прав потребителей.

В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель услуг обязан оказать услугу потребителю, качество которой соответствует договору и обязательным требованиям государственных стандартов, санитарных, противопожарных и других правил, обеспечивающих потребителям качество услуг, безопасность для жизни и здоровья. В частности, при оказании физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг должны выполняться санитарно-гигиенические нормативы обеспеченности (количество занимающихся на единице площади спортивного сооружения, плавательной дорожки, танцевального класса и т.п., не должно превышать установленного норматива; на одного занимающегося должно приходиться площади не менее утвержденного норматива).

Право потребителя на получение безопасной услуги закреплено в ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей». Кроме того, данная статья устанавливает обязанность исполнителя услуг обеспечить безопасность услуг, а также возместить вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности услуги.

Статья 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает право потребителя потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе услуг, о его режиме его работы и об оказываемых услугах. Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров об оказании услуг способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Статьи 9, 11 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливают обязанность исполнителя довести до потребителя фирменное наименование (наименования) своей организации, место ее нахождения (адреса) и режим ее работы. Исполнитель услуг размещает указанную информацию на вывеске.

Если исполнителем услуг является индивидуальный предприниматель, то он должен также предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Режим работы исполнителя услуг должен соответствовать заявленному на вывеске режиму работы.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель услуг обязан своевременно довести до потребителя необходимую и достоверную информацию в таком объеме, чтобы потребитель смог сделать правильный выбор. Объем информации регламентируется Законом и иными нормативными актами.

Необходимо обратить внимание на наиболее полное информирование потребителя, т.к. ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает ответственность исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге. Данная статья дает право потребителю на основании п.1 ст.29 данного Закона в случае непредоставления полной и достоверной информации об услуге потребовать у исполнителя услуги:

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, о повторном оказании услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока оказания услуги.

Согласно п.5 ст.28, п.3 ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителя» неустойка составляет 3% цены услуги за каждый день просрочки, но не выше стоимости услуги.

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 об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Статьи с 13 по 15 включительно Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливают ответственность исполнителя услуг за нарушение прав потребителей, его имущественную ответственность за причиненный вред, а также право потребителя на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей.

Статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг. Согласно этой статье «потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору». Таким образом, потребитель в одностороннем порядке вправе отказаться от услуг, исполнитель обязан доказать размер фактически понесенных им расходов, чтобы потребитель их оплатил.

4

Основные требования к физкультурно-оздоровительным услугам, помимо обозначенных в Законе РФ «О защите прав потребителей», предусмотрены ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», ГОСТ Р 52025-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей», ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления».

Договорные отношения между исполнителем и потребителем о предоставлении последнему платных услуг регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации. Договор обязательно заключается в письменной форме.

Нормами Гражданского кодекса и закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги в рублевом измерении в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Риск для жизни и здоровья потребителей при оказании услуг возникает в условиях отсутствия информации об оказываемых услугах; проведения занятий, тренировок, соревнований; использования спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря.

Потребителям услуг должна быть предоставлена достаточная информация об оказываемых спортивных услугах (основных характеристиках услуг, условиях обслуживания) в соответствии с требованиями, установленными в действующих нормативных документах.

Для потребителей услуг необходимо проводить инструктаж по безопасности, учитывающий специфику физкультурно-оздоровительных занятий, тренировок и соревнований по конкретным видам спорта.

Следует отметить, что исполнители услуг должны иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности потребителей и руководствоваться ими в своей деятельности.

Обслуживающий персонал должен провести собеседование (консультацию, инструктаж) с потенциальным потребителем услуг:

- о правилах личной безопасности;
- об особенностях выбранного вида услуг;
- о порядке и правилах оказания выбранного вида услуг;
- о факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;
- о полноте и правильности заполнения обязательных документов;
- о режиме труда и отдыха, личного поведения потребителя в обществе (для определенного вида услуг).

Доведение указанной информации позволит потребителю сделать правильный выбор и оценить возможные риски.

Сейчас в условиях неблагоприятной эпидемиологической обстановки решение об открытии и функционировании организаций отдыха и оздоровительных организации принимает Штаб по борьбе с распространением новой коронавирусной инфекции (COVTD-19) в Липецкой области с учетом сложившейся эпидемической ситуации в регионе.

5

Методическими рекомендациями МР 3.1.0178-20 «Определение комплекса мероприятий, а также показателей, являющихся основанием для поэтапного снятия ограничительных мероприятий в условиях эпидемического распространения COVID-19», открытие оздоровительных организаций в 2020 году будет осуществляться не ранее третьего этапа возобновления деятельности. Указанные методические рекомендации утверждены Главным государственным санитарным врачом 08.05.2020, опубликованы 08.05.2020 на сайте Роспотребнадзора ([www.rosпотребнадzor.ru](http://www.rosпотребнадзор.ru)).

Если Вам требуется консультация, Вы можете обратиться в Консультационный центр по защите прав потребителей.

На базе Консультационного центра осуществляется также оказание услуг по составлению претензий, жалоб, исковых заявлений, приведению независимых экспертиз.

Центр располагается по адресу Липецкая обл., г. Липецк, ул. Октябрьская, д. 80 А. тел. +7 (4742) 74 06 00.