

Защита прав потребителей в сфере онлайн-образования

Пандемия существенным образом изменила привычный способ получения знаний. Организации переходили на удаленный формат работы, учебные заведения на дистанционное обучение, люди стали активнее получать новые профессиональные навыки в Интернете. Появилось множество онлайн-курсов, увеличилось разнообразие программ обучения. Получение образования онлайн стало актуальным. При этом, качество онлайн-курсов, оставляет желать лучшего. Важно помнить, что получение образования дистанционно, должно происходить без потери качества и ценности информации.

На что обратить внимание при приобретении онлайн-курса и как вернуть деньги за онлайн-обучение

На сайте должна быть размещена вся правовая информация о владельце сайта, авторе курса в полном объеме. Данная информация должна содержаться в Пользовательском соглашении и Договоре оферты.

При приобретении онлайн-курса в Интернете следует обратить на следующую информацию:

1. Проверить сайт, на котором размещена информация о продаже онлайн-курса.

На сайте должна быть следующая информация:

- Наименование организации, реализующей онлайн-обучение (ИП ли ООО), данные о физическом лице, плательщике НДС;
- Место нахождения организации, контактные данные;
- Информация о режиме работы.

2. Проверить юридическую чистоту онлайн-школы.

На сайте Федеральной налоговой службы можно проверить информацию о ИП, ООО, и в случае необходимости, запросить выписку ЕГРЮЛ/ЕГРИП. Если компания прекратила свое существование – это будет указано в выписке.

Если это физическое лицо, плательщик НДС (самозанятый), информацию о нем, также можно проверить на сайте Федеральной налоговой службы.

Кроме того, рекомендуется проверить есть ли у онлайн-школы судебные производства в картотеке арбитражных дел. Если есть, то это тревожный “звонок”, и в данном случае, лучше воздержаться от покупки.

3. Уточнить вопрос оплаты онлайн-обучения и возврата денежных средств.

Будет уместным проверить, как происходит оплата - напрямую на сайте или через платежную систему. Нежелательно оплачивать онлайн-курс на карту физического лица. Поскольку в дальнейшем сложно будет найти конкретное лицо и предъявить претензию.

Платеж должен быть зафиксирован для того, чтобы в дальнейшем, Вам был направлен чек об оплате, любым способом, с помощью электронных и иных технических средств.

4. Проверить отзывы и рекомендации.

Законодательство о защите прав потребителей в сфере онлайн-образования.

Важно знать, что потребитель, который приобретает образовательные услуги в Интернете, вправе отказаться от исполнения договора в любое время, как до начала исполнения услуги, так и в процессе ее оказания.

Право на односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг установлено ст. 782 ГК РФ, и оно не может быть ограничено соглашением сторон.

Статьей 32 Закона РФ “О защите прав потребителей”, также предусмотрено, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Причины, по которым потребитель может отказаться от онлайн-обучения, могут быть разными: несоответствие обучения изначально заявленной программе, низкий уровень качества материала, низкий уровень исполнения обязанностей преподавателя, использование в программе обучения устаревших материалов, услуга предоставляется не тем лицом, которое указано в договоре и т.д.

К **фактическим расходам** будут относиться только те расходы, которые связаны с оказанием услуг по обучению в отношении конкретного пользователя и понесены до отказа от договора. Это могут быть: банковская комиссия, создание платной учетной записи, а также иные расходы, понесенные в целях организации обучения в интересах потребителя.

Порядок возврата денег за онлайн-курс

1. Написать претензию на имя продавца онлайн-курса.

В претензии указать требование о расторжении договора и возврате денежных средств, а также причины, по которым необходимо вернуть деньги и реквизиты банковского счета получателя, на который следует перечислить денежные средства.

2. Направить претензию.

Обращение может быть направлено Почтой России, либо на электронный адрес, в том числе на официальном сайте владельца-организатора курсов по онлайн-обучению.

Продавец должен отреагировать в течение 10 дней - письменно. При этом, устные ответы об отказе в возврате денежных средств не признаются надлежащим исполнением требований действующего законодательства.

3. Если претензионные требования не удовлетворили, то потребитель вправе подать исковое заявление в суд. В исковом заявлении необходимо заявить о взыскании:

- денежной суммы за не оказанные по договору онлайн-курсов услуги;
- неустойки за несвоевременный возврат денежных средств;
- штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (в размере 50 % от присужденной судом суммы);
- компенсации морального вреда;
- судебные расходы (расходы на почтовую корреспонденцию; расходы на юридическую помощь и т.д.).

Важно. При подаче иска в рамках защиты прав потребителей, госпошлина не оплачивается. Согласно подп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, освобождаются истцы по искам о защите прав потребителей, если цена иска не превышает 1 000 000 руб.), а сам иск можно подать в суд по месту своего жительства (абз. 3 пункта 2 ст. 17 Закона РФ “О защите прав потребителей”).

Необходимо понимать, что рынок онлайн-образования в России растет. При этом увеличивается не только разнообразие программ, но и средний чек за образовательные услуги. Низкое качество образовательных онлайн-продуктов - одна из главных проблем современного онлайн-образования. Так как вхождение на рынок онлайн-образования требует относительно небольших финансовых вложений, то в эту сферу приходит много людей, единственной целью которых является - зарабатывать денег. В связи с чем, потребителю часто достаточно сложно определить, где можно получить достойное онлайн-образование, а где будут потрачены деньги на ветер.

Информация подготовлена
специалистами консультационного
центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Иркутской области»
с использованием материалов
сайта:<https://sudact.ru>

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru
Instagram: [zpp_irkutsk](https://www.instagram.com/zpp_irkutsk)