



Правительство Ростовской области
Департамент потребительского рынка
Ростовской области

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Департамент потребительского рынка
Ростовской области

Практическое пособие для потребителей

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Ростов-на-Дону
2011

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
Российское законодательство по вопросам защиты прав пациентов	9
Права граждан в сфере охраны здоровья	10
Оказание платных медицинских услуг	14
Договор на оказание платных медицинских услуг	18
Виды нарушений прав пациента	35
Кто защищает права пациента?	36
Меры ответственности	50
Досудебный порядок защиты прав пациента	56
Судебный порядок защиты прав пациента	59
Ответственность медицинского учреждения по договору на оказание медицинской помощи	63
Уголовная ответственность при нарушении прав пациентов	74
Обоснованный риск	76
Виды уголовно-наказуемых деяний медицинских работников	79

Правовое регулирование вопросов проведения экспертизы качества медицинской помощи	84
Подборка судебных решений	89
Вопросы-ответы	93
Информация о проблемах проведения государственного контроля за соблюдением правил предоставления платных медицинских услуг организациями системы здравоохранения: медицинскими организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в ростовской области	113
Закон РФ «О защите прав потребителей»	124

ПРЕДИСЛОВИЕ.

Настоящее практическое пособие разработано в рамках реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011–2013 годы, утвержденной постановлением Администрации Ростовской области от 12.08.2010 № 113.

Сегодня практически все учреждения здравоохранения оказывают населению **платные медицинские услуги**, Правила предоставления которых утверждены Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27. Данные правила до настоящего времени не претерпели никаких изменений. Юридическая сила этого документа распространяется на медицинские учреждения независимо от их формы собственности, в том числе на лечебно-профилактические учреждения.

В пособие включены разъяснения норм законодательства, выписки законодательных актов в сфере оказания платных медицинских услуг, информация для потребителей, позволяющая самостоятельно разрешать возникающие вопросы, связанные с защитой своих прав.

Учитывая тот факт, что число обращений потребителей, связанных с ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию платных медицинских услуг, ежегодно увеличивается, особую роль приобретает знание потребителями своих прав и механизмов их реализации.

Для начала разберемся в терминах и понятиях используемых в настоящем пособии:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий, медицинские услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

пациент – лицо, пользующееся медицинской и лекарственной помощью или нуждающееся в любом медицинском вмешательстве;

права пациентов – особые права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека и реализуемые при получении медицинской и лекарственной помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским вмешательством;

защита прав пациента – комплексная система мер, применяемых в тех случаях, когда беспрепятственно реализовать права пациента не удается без соответствующей правоприменительной деятельности со стороны полномочных государственных и общественных организаций;

медицинская информация – сведения о состоянии здоровья пациента и оказываемой ему медицинской помощи, включая данные о наличии заболевания, его диагнозе, прогнозе, способах диагностики, лечения и профилактики, риске, связанном с медицинским вмешательством, иные сведения медицинского характера;

законные представители – родители, усыновители, опекуны или попечители, выступающие от имени и в интересах своих детей и подопечных;

учреждения социального обслуживания – учреждения (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, муниципальные центры социального обслуживания и т.д.), оказывающие социальные услуги населению, включая уход, организацию питания, содействие в получении медицинской, правовой, социально-психологической помощи и т.п.;

наименее ограничительные условия оказания медицинской помощи – альтернативные госпитализации условия организации медицинской помощи населению,

включая помощь на дому и в амбулаторно-поликлиническом учреждении;

реципиент – лицо, которому производится пересадка органа или ткани;

исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) былирован в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

платная медицинская помощь – является дополнительной по отношению к бесплатной и предоставляется на основании договоров между гражданином-потребителем и медицинским учреждением;

гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатков исполнитель по требованию потребителя обязан либо устранить недостатки, либо возместить потребителю понесенные расходы по устранению недостатка третьими лицами, либо вернуть деньги, в случае если недостатки невозможны устранить.

качество медицинской помощи – совокупность характеристик, подтверждающих соответствие оказанной медицинской помощи имеющимся потребностям пациента, его ожиданиям, современному уровню медицинской науки и технологий;

медицинское учреждение – учреждение, независимо от форм собственности (муниципальные поликлиники, частные клиники, частнопрактикующий врач, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя), оказывающее медицинскую помощь населению, в том числе платные медицинские услуги;

врачебная тайна – это информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья пациента, диагнозе (названии) его заболевания, средствах и методах лечения, возможном прогнозе заболевания, а также иные сведения, полученные при обследовании и лечении пациента. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей, запрещается;

моральный вред – нравственные и физические страдания, нанесенные потребителю действиями исполнителя, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие ему другие нематериальные блага. При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред;

срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

РОССИЙСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Правовыми основами российского законодательства о здравоохранении являются:

– Конституция Российской Федерации, в которой отдельная статья 41 посвящена праву граждан России на охрану здоровья и медицинскую помощь:

1. Каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь. Медицинская помощь в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения оказывается гражданам бесплатно за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений.

2. В Российской Федерации финансируются федеральные программы охраны и укрепления здоровья населения, принимаются меры по развитию государственной, муниципальной, частной систем здравоохранения, поощряется деятельность, способствующая укреплению здоровья человека, развитию физической культуры и спорта, экологическому и санитарно-эпидемиологическому благополучию.

3. Скрытие должностными лицами фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей, влечет за собой ответственность в соответствии с федеральным законом.

– Закон «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1

При подготовке данного Закона были использованы международные правовые акты (Декларация прав человека, Европейская стратегия по достижению здоровья для всех (ВОЗ, 1980 г.), Европейская хартия по окружающей среде и охране здоровья (1989 г.) и др.), отечественный опыт, предложения по совершенствованию медицинского обслуживания.

Одной из важнейших статей Основ является статья 2, в которой определены основные принципы охраны здоровья в России:

- соблюдение прав человека и гражданина в области охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий;*
- приоритет профилактических мер в области охраны здоровья;*
- доступность медико-социальной помощи;*
- социальная защищенность граждан в случае утраты здоровья;*
- ответственность органов государственной власти и управления, предприятий, учреждений и организаций независимо от формы собственности, должностных лиц за обеспечение прав граждан в области охраны здоровья.*

ПРАВА ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

В области охраны здоровья можно выделить две группы прав – социальные и индивидуальные.

Социальные права в данной области связаны с социальными обязательствами, возложенными на правительство, общественные или частные организации по обеспе-

чению всего населения медицинской помощью на должном уровне.

Под индивидуальными подразумевают такие права, которые неотделимы от личности пациента. На сегодняшний день международная практика выработала оптимальный объем индивидуальных прав пациента, основными из которых являются:

– **право** на уважительное, гуманное отношение к личности при оказании медицинской помощи;

Уважительное отношение к пациенту подразумевает наличие со стороны медицинского и обслуживающего персонала действий, интеллектуальных оценок и эмоциональных реакций, в основе которых лежит осознание важности и сложности для конкретного человека (его семьи и общества в целом) произошедшего – того, что заставило его обратиться за помощью.

Уважительное отношение к пациенту – часть профессиональных обязанностей того человека, который выполняет служебные обязанности в медучреждении.

Гуманное отношение подразумевает, что каждый медицинский работник должен исходить из того, что пациент – это неповторимая, индивидуальная судьба, человеческая личность, переживающая и страдающая, – не просто организм, а наиболее совершенное творение мыслящей Природы.

– **право** на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья, возможном риске, возможных последствиях отказа от лечения

Получение в доступной форме полноценной и подробной информации от врача «...о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, на-

личии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения».

– **право** на осознанное согласие и информированный добровольный отказ от медицинского вмешательства

Согласие пациента должно быть не только необходимым, предварительным, информированным, но и добровольным. Принятие того или иного решения в сфере здоровья конкретного человека может существенно изменить его жизнь, личную судьбу, будущее его семьи.

При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником

– **право** на конфиденциальность при обращении за медицинской помощью

Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Гражданину должна быть подтверждена гарантия конфиденциальности передаваемых им сведений. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей.

– **право** выбора и замены врача и лечебного учреждения

Существование права выбора в любой сфере услуг является наиболее эффективным стимулом для роста их качества. Наличие у потребителей возможности выбирать формирует конкуренцию производителей.

У пациентов существует законодательно закрепленная возможность выбора среди поставщиков медицинских услуг – лечащих врачей, семейных врачей, поликлиник, стационаров. Чтобы сделать выбор, пациенту нужна информация об их деятельности.

– **право** на качественную медицинскую помощь, соответствующую состоянию здоровья пациента

Качество медицинской помощи определяется совокупностью признаков медицинских технологий, правильностью их выполнения и результатами их проведения.

В условиях рынка качество оказываемых медицинских услуг приобретает особое значение и зависит от четырех аспектов:

- применяемых технологий;
- оснащенности рабочих мест;
- уровня подготовленности врачей;
- профессиональной подготовки специалиста.

При оценке качества медицинских услуг следует учитывать положение, содержащееся в п.4 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» согласно которому в случаях, если исполнитель услуг уведомлен потребителем о цели соответствующей услуги, то их качество должно соответствовать этой цели.

– **право** на облегчение страданий и достойную смерть
законодательство обязывает медработников облегчить боль в любом случае, и отказ от таких действий

сегодня является наказуемым правонарушением, расцениваемым как профессиональная небрежность.

ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

В общей системе правоотношений оказание возмездных медицинских услуг занимает особое место.

Государственные и муниципальные медицинские учреждения помимо гарантированной бесплатной медицинской помощи вправе оказывать платные медицинские услуги населению при наличии лицензии, сертификата на используемое медицинское оборудование, а также разрешения соответствующего органа управления здравоохранения.

При оказании платных медицинских услуг учреждение должно отвечать следующим требованиям и иметь в наличии:

- 1) соответствующие организационно-технические условия и материально-техническое обеспечение (включая оборудование, инструменты, транспорт, документацию), позволяющие использовать медицинские технологии;
- 2) работников, имеющих высшее, среднее специальное, дополнительное образование и прошедших специальную подготовку (переподготовку), а также наличие у руководителя медицинского учреждения высшего специального образования, стажа работы не менее пяти лет по лицензируемому виду деятельности;
- 3) лицензию на осуществление тех видов медицинских услуг, которые оказывает медицинское учреждение согласно уставным документам организации;
- 4) утвержденный прейскурант цен на платные медицинские услуги;
- 5) типовую форму договора между медицинским учреждением и пациентом.

Важную роль при получении медицинских услуг играет знание потребителями своих прав.

Исполнитель обязан **довести до сведения потребителя фирменное наименование** (наименование) своей организации, **место ее нахождения** (адрес) и **режим ее работы**. Указанная информация должна размещаться **на вывеске**.

Образец вывески организации



Сведения, касающиеся государственной регистрации, виде деятельности и лицензирования могут быть указаны как на вывеске, так и в любом другом доступном для потребителя месте.

Кроме того медицинские учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и необходимой информацией, включающей сведения:

- об утвержденном перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- об условиях предоставления платных медицинских услуг населению;
- о сертификации и квалификации специалистов;
- информацию о льготах для отдельных категорий граждан.

Информация, подлежащая наглядному оформлению, размещается на специальном стенде (уголке потребителя), расположенном в доступном и удобном для ознакомления месте.

Уголок потребителя должен быть в каждом предприятии сферы услуг и содержать полную и правдивую информацию.

Язык, на котором доводится информация, имеет немаловажное значение. В Российской Федерации информация в обязательном порядке должна доводиться на русском языке. Предоставление информации на языке, незнакомом потребителю, или неверный перевод с другого языка означает отсутствие информации вообще.

Пример оформления уголка потребителя



Все документы, представленные для ознакомления потребителям, должны быть действующими. (Если продлена лицензия, изменились данные регистрации или произошли иные изменения – их необходимо своевременно обновлять).

Необязательно размещать на указанном стенде «Книгу отзывов и предложений», если этого не желает исполнитель услуг. Такая книга должна быть обязательно, но храниться она может в любом другом, недоступном для потребителей месте и выдаваться только по требованию.

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Согласно п. 2 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 (далее – Правила предоставления платных медицинских услуг), **платные медицинские услуги предоставляются медицинскими учреждениями в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, протезно-ортопедической и зубопротезной помощи.**

Все виды услуг, оказываемых на платной основе, осуществляются на основании договоров, заключаемых с организациями и физическими лицами.

В настоящее время независимо от специфики медицинской услуги любой из договоров, заключенный с целью оказания медицинской помощи, следует рассматривать как разновидность предусмотренного ст. 779 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ) договора возмездного оказания услуг. Следовательно, договору на оказание медицинских услуг организациям присущи основные признаки договора возмездного оказания услуг.

Каждая медицинская услуга должна быть оформлена договором. Этого требуют пункты 2 и 11 Правил оказания платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждены постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 г. № 27, далее – Правила).

! Выполнять данные Правила должны все медицинские организации как коммерческие, так и бюджетные.

Согласно ст. 779 ГК РФ 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. Таким образом, в обязательстве по оказанию медицинских услуг организациям обязательно участвуют две стороны – заказчик и исполнитель услуги.

Исполнителями медицинской услуги выступают медицинские организации или индивидуальные предприниматели. К медицинским организациям относятся юридические лица разной организационно-правовой формы. Государственные и муниципальные медицинские учреждения могут оказывать платные медицинские услуги дополнительно к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи по специальному разрешению органа управления здравоохранения.

! Медицинская деятельность на территории РФ осуществляется на основе лицензии. К медицинской деятельности допускаются лица, имеющие высшее и среднее медицинское образование, полученное в РФ, а также диплом и сертификат специалиста.

Заказчики медицинской услуги – граждане, имеющие намерение заключить договор либо заключившие договор возмездного оказания медицинских услуг для личного потребления, а также граждане или организации (юридические лица), заключившие договор возмездного оказа-

ния медицинских услуг для потребления пациентами – третьими лицами.

Пациентов можно классифицировать на пациентов – заказчиков услуги и пациентов - третьих лиц, в пользу которых другими заказчиками заключен договор возмездного оказания медицинских услуг.

Действующее законодательство не предусматривает ограничений по заключению организациями договоров на оказание услуг в пользу любых граждан. Однако п. 2 Правил предоставления платных медицинских услуг предусматривает, что платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими учреждениями в рамках договоров с организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.

Рассмотрим содержание договора на оказание медицинских услуг, заключенного с организациями.

В соответствии с п. 11 Правил предоставления платных медицинских услуг в договоре должны быть предусмотрены следующие ключевые моменты:

- условия и сроки получения медицинских услуг пациентом;*
- порядок расчетов, цена договора;*
- права и обязанности сторон договора;*
- ответственность потребителя услуг и медицинского учреждения.*

Условия и сроки получения платных услуг. В данном разделе договора на оказание платных медицинских услуг организациям указываются: место оказания таких услуг, условия их получения и сроки завершения. В частности, в тексте раздела приводятся адрес основного центра, в котором клиент может воспользоваться платными услугами, а также адреса филиалов и партнеров, с которыми

ми у медицинского учреждения заключены соответствующие договоры.

В качестве условий предоставления медицинских услуг организациями важны организационные моменты. Например, оказание услуг происходит в порядке предварительной записи пациента на прием в регистратуре, а в особых случаях – вне установленной очереди. В части сроков оказания услуг вопрос может решаться индивидуально.

Цена договора. Согласно ст. ст. 424, 781 ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, указанные в договоре, который исполняется по цене, установленной соглашением сторон. Однако это не означает, что в каждом индивидуальном договоре с пациентом может устанавливаться различная цена на одну и ту же услугу. Если в рамках предоставленных медицинским учреждениям полномочий установлен определенный уровень цен, то в договоре указываются именно эти цены.

Кроме того, оказание платных медицинских услуг подпадает под понятие «публичный договор», по которому устанавливается одинаковая для всех потребителей цена, за исключением официально установленных льгот.

В договоре бывает невозможно указать фиксированную цену, поскольку комплекс лечения предусматривает несколько вариантов в зависимости от результатов. Тогда в договоре следует указать приблизительную цену, которая может быть изменена, о чем обязательно следует уведомить клиента.

Расчеты по договору. Юридические лица оплачивают оказанные медицинским учреждением услуги, как правило, в безналичном порядке, что нередко прописывается в тексте договора.

Не менее важным пунктом в договоре является определение **прав и обязанностей сторон**. При этом медицинскому учреждению необходимо знать, что договор на оказание платных медицинских услуг не должен содержать условия, ущемляющие права пациентов, гарантированные Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (далее – Основы), при оказании медико-социальной помощи.

При обращении за медицинской помощью и ее получении согласно ст. 30 Основ пациент имеет право на:

- выбор врача, с учетом его согласия;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении. Лица, которым в установленном законом порядке переданы сведения, составляющие врачебную тайну, наравне с медицинскими и фармацевтическими работниками с учетом причиненного гражданину ущерба несут за разглашение врачебной тайны дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ, законодательством субъектов РФ;

– информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Согласно ст. 32 Основ информированное добровольное согласие гражданина является необходимым предварительным условием медицинского вмешательства. При этом такое согласие должно быть представлено письменно, так как договор оказания платных медицинских услуг заключается в письменной форме. Согласие на медицинское вмешательство в отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных

в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители;

– отказ от медицинского вмешательства. При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется в письменном виде и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также уполномоченным медицинским работником;

– получение информации о состоянии своего здоровья. По требованию пациента информация о состоянии здоровья должна быть предоставлена ему в доступной форме. Он вправе также потребовать копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, выбирать лиц, которым в его интересах может быть передана информация о состоянии его здоровья.

Кроме прав пациент по договору имеет обязанности, которые, как правило, сводятся к тому, что он обязуется:

– оплатить медицинскому учреждению оказываемые по договору услуги;

– информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;

– соблюдать правила поведения пациентов в медицинском учреждении, режим работы медицинского учреждения;

– выполнять все рекомендации медицинского персонала и третьих лиц, оказывающих ему по договору медицинские услуги, по лечению, в том числе он обязан соблюдать указания медицинского учреждения, предписанные на период после оказания услуги.

Относительно обязанностей медицинского учреждения заметим, что к ним следует отнести предоставление пациенту понятной и доступной информации о ходе оказания медицинской услуги, оказание услуги должного качества, сохранение врачебной тайны и т.д. Медицинское учреждение вправе самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказание медицинской услуги.

На основании результатов диагностических исследований лечащий врач может внести изменения в лечение пациента или провести дополнительное специализированное лечение, о чем должно быть указано в медицинской карте или дополнительном соглашении к договору.

Отдельным пунктом в договоре следует указать **ответственность медицинского учреждения** за качество оказываемых медицинских услуг, так как в соответствии со ст. 783 ГК РФ к договору возмездного оказания услуг применяется положение о бытовом подряде, которое, в свою очередь, регулируется ст. ст. 730 - 739 ГК РФ.

Статья 737 ГК РФ посвящена последствиям нарушений и недостатков выполненной работы. Согласно нормам указанной статьи пациент вправе в течение установленного медицинским учреждением гарантийного срока, а если он не установлен – в течение двух лет со дня оказания услуги потребовать повторного оказания медицинской услуги, либо соразмерного уменьшения установленной цены за услугу, либо возмещения понесенных им расходов на повторное оказание медицинской услуги третьими лицами.

Кроме того, пациент вправе отказаться от исполнения договора при оплате медицинскому учреждению фактически понесенных им расходов. Медицинское учреждение

также вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии полного возмещения пациенту убытков.

Согласно п. 3 ст. 426 и п. 4 ст. 445 ГК РФ отказ медицинской организации от исполнения договора при наличии возможности предоставить пациенту соответствующие услуги не допускается, и при уклонении ее от исполнения договора пациент вправе обратиться в суд с требованием исполнить договор и возместить убытки, причиненные небоснованным отказом от его исполнения.

Если пациент не соблюдал требований медицинского учреждения по лечению, которые он обязан был выполнять по договору, медицинское учреждение не несет ответственности за качество оказанных услуг.

Помимо ответственности медицинского учреждения договором на оказание медицинских услуг также может быть предусмотрена ответственность пациента за просрочку оплаты оказанных услуг, которая может быть установлена в виде неустойки согласно ст. 330 ГК РФ или процентов за пользование чужими денежными средствами на основании ст. 395 ГК РФ.

Таким образом, существенными условиями договора на предоставление медицинских услуг организациям являются условия о предмете договора, условия и сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Одним из важнейших условий договора на оказание платных медицинских услуг организациям является определение момента, когда медицинские услуги считаются

оказанными. Для договора на оказание платных медицинских услуг моментом его исполнения следует считать предоставление медицинского заключения пациенту. Составление и передача такого документа пациенту подтверждают, что медицинским учреждением выполнены перед ним все обязательства по договору. Словом, от того, как четко это будет указано в договоре, зависит момент начисления дохода медицинским учреждением (объем реализации).

Казалось бы, все понятно: договор заключен, сроки установлены, по выполнении услуг будет составлен, например, акт об оказанных медицинских услугах или выдано медицинское заключение. Однако на практике возникают ситуации, когда договор носит длительный характер с поэтапным выполнением услуг.

Например, в начале текущего года может быть заключен договор, срок выполнения которого определен последним числом текущего года и предусматривает поквартальное его выполнение. В этом случае к договору прикладывается календарный график выполнения договора, в котором конкретно обозначен перечень оказываемых услуг и сроки их выполнения, или это указывается в договоре.

ВАЖНО!

По требованию пациента медицинская организация обязана предоставить расчет стоимости услуги и копии действующих сертификатов и лицензий на тот вид деятельности, по которому оказываются платные медуслуги.

Все это установлено пунктом 10 Правил.

Чтобы документально подтвердить тот факт, что медицинская организация выполнила указанные требования, обычно на первом приеме у лечащего врача составляется соглашение об объеме и условиях оказываемых плат-

ных медицинских услуг (информированное соглашение). Данное соглашение потом прикладывается к договору в виде приложения к нему.

Кроме того, нередко в договоре прописывается, что без подписанного соглашения договор недействителен.

**Образец соглашения об объеме
и условиях оказываемых платных
медицинских услуг (информационное соглашение)**

*Приложение № 1 к договору
от «19» августа 2011 года*

*Соглашение об объеме и условиях оказываемых платных
медицинских услуг (информационное согласие) г. Ростов-на-Дону*

Я, пациент СПБ, карта пациента №572, в рамках договора об оказании платных медицинских услуг, желаю получить платные медицинские услуги в ООО «Лекарь», при этом мне разъяснено и мною осознано следующее.

1. Я, получив от сотрудников ООО «Лекарь» полную информацию о возможности и условиях предоставления мне бесплатных медицинских услуг в ООО «Лекарь», в рамках программ получения бесплатной медицинской помощи, даю свое согласие на оказание мне платных медицинских услуг и готов их оплатить.

2. Мне разъяснено, что я могу получить как один из видов платных медицинских услуг, так и несколько видов услуг.

3. Мне разъяснено и я осознал (а), что проводимое лечение мне не гарантирует 100% результат и что при проведении операции и после нее, как в ближайшем, так и в отдаленном периоде, возможны различные осложнения.

4. Я согласен с тем, что используемая технология медицинской помощи не может полностью исключить вероятность возникновения побочных эффектов и осложнений, обусловленных биологическими особенностями организма, и в случае, когда услуга оказана с соблюдением всех необходимых требований, ООО «Лекарь» не несет ответственности за их возникновение.

5. Я осознаю и понимаю, что для получения лучших результатов лечения я должен (на) выполнять все назначения, рекомендации и советы врачей ООО «Лекарь».

6. Мною добровольно, без какого-либо принуждения и по согласованию с врачом выбраны следующие виды дополнительных медицинских услуг, которые я хочу получить в ООО «Лекарь» и согласен (на) оплатить:

– хирургическое лечение вазоренальной гипертонии.

7. Я ознакомлен с действующим преискурантом и согласен оплатить стоимость указанной медицинской услуги в соответствии с ним.

8. Виды выбранных мною платных медицинских услуг согласованы с врачом и я даю свое согласие на их оплату в кассу (по безналичному перечислению) в ООО «Лекарь» в сумме 50 000 руб.

9. Я проинформирован, что по поводу имеющегося у меня заболевания могу получить медицинскую помощь в других лечебных учреждениях, и подтверждаю свое согласие на получение указанной медицинской услуги в ООО «Лекарь».

10. Настоящее соглашение мною прочитано, я полностью понимаю преимущества предложенных мне видов медицинских услуг и даю согласие на их применение.

Пациент: СПБ, паспорт № 0000000, выдан 20 марта 2003 г. ОВД Советского района г. Ростова-на-Дону, и подпись.

Настоящее соглашение подписано пациентом на приеме у лечащего врача после проведения разъяснительной беседы и является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

ООО «Лекарь»: М.П. (фамилия, имя, отчество ответственного лица)

! Подписывая договор, необходимо помнить, что он не может содержать условия, ущемляющие права пациентов.

В договоре должно быть оговорено строгое исполнение медицинских рекомендаций лечащего врача и обязательное информирование пациентом лечащего врача о известных больному аллергических реакциях на какие-либо лекарственные препараты, о перенесенных заболеваниях и возникших вследствие этого осложнениях.

Образец договора на оказание платной медицинской услуги

Договор на оказание платных медицинских услуг «19» августа 2011.

*Гражданин (ка) СПБ, карта пациента №572, име-
емый (ая) в дальнейшем «Пациент», с одной стороны, и
ООО «Лекарь», именуемое в дальнейшем «Лекарь», в лице
руководителя НИС, действующего на основании Устава, с
другой стороны, заключили настоящий договор о нижес-
ледующем.*

1. Предмет договора

*1.1. «Лекарь» оказывает Пациенту медицинскую услугу,
включающую в себя хирургическое лечение, именуемое в
дальнейшем «Услуга», а Пациент обязуется оплатить по-
лученную Услугу.*

*1.2. Какое-либо специализированное лечение проводится
Пациенту при необходимости, устанавливаемой врачом,
на основании результатов диагностических обследований
и имеющихся показаний к оперативному, лазерному лече-
нию или проведению курса интенсивной терапии.*

*1.3. Вид диагностического обследования и (или) лечения,
рекомендованного Пациенту, указывается в приложении 1
к настоящему договору, являющемуся его неотъемлемой
частью.*

2. Права и обязанности сторон

- 2.1. «Лекарь» принимает на себя обязательство оказать Услугу, указанную в пункте 1.1. настоящего договора, по общепринятым в мировой медицинской практике методикам.
- 2.2. «Лекарь» на основании результатов обследований дает Пациенту разъяснения и рекомендации о необходимости и способах лечения. После проведения лечения Пациенту выдается выписка из истории болезни.
- 2.3. «Лекарь» обязуется сохранить конфиденциальность информации о здоровье Пациента в рамках конституционно установленного.
- 2.4. «Лекарь» имеет право в случае возникновения неотложных состояний самостоятельно определять объем исследований и оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания медицинской помощи, в том числе и не предусмотренных договором.
- 2.5. Пациент обязуется оплатить получаемую Услугу, внимательно ознакомиться с информацией, касающейся его лечения (приложение 1 к настоящему договору).
- 2.6. Пациент обязан до оказания медицинской услуги информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.
- 2.7. Пациент обязуется соблюдать правила поведения пациентов, существующие в «Лекаре», выполнять все назначения медицинского персонала и сотрудников «Лекаря».

2.8. Пациент имеет право отказаться от получения Услуги (до момента начала ее оказания) и получить обратно уплаченную сумму с возмещением «Лекарю» затрат, связанных с подготовкой оказания Услуги (Пациент обязан полностью возместить «Лекарю» понесенные убытки, если услуга не могла быть оказана или ее оказание было прервано по вине Пациента).

3. Стоимость услуг и порядок платежей

3.1. Стоимость Услуги устанавливается действующим прецедентом (в российских рублях).

3.2. Оплата Услуг осуществляется Пациентом в порядке 100% предоплаты до получения Услуги путем внесения наличных денежных средств в кассу «Лекаря» или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет «Лекаря».

3.3. При возникновении необходимости выполнения дополнительных работ по результатам обследования и лечения стоимость Услуг может быть изменена «Лекарем» в одностороннем порядке с учетом уточненного диагноза, сложности операции и иных затрат на лечение.

4. Ответственность сторон

4.1. В случае неоплаты Пациентом стоимости Услуги на условиях, указанных в разделе 3 настоящего договора, «Лекарь» имеет право отказать Пациенту в оказании Услуги до оплаты последним ее стоимости.

4.2. «Лекарь» не несет ответственности (за результаты оказания Услуги) в случаях несоблюдения Пациентом рекомендаций по лечению и иных неправомерных действий.

4.3. В случае возникновения споров по вопросам, предусмотренным настоящим договором или в связи с ним, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров.

4.4. В остальных случаях Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. Качество услуги

5.1. Качество оказания Услуги определяется соблюдением технологий лечения.

5.2. Оказанная «Лекарем» Услуга считается исполненной с надлежащим качеством, если Пациент не заявил претензий в период нахождения в стационаре.

6. Срок действия договора

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и завершается получением Пациентом Услуги (подтверждением получения пациентом Услуги является Заключение по результатам диагностического обследования или Выписка из истории болезни). Настоящий договор без подписанного Пациентом приложения 1 юридической силы не имеет.

6.2. Любые изменения и дополнения к настоящему договору должны быть составлены в письменной форме и под-

писаны Сторонами либо их уполномоченными представителями.

7. Адреса и реквизиты Сторон

Медицинская организация:

ВИДЫ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПАЦИЕНТА

В зависимости от того, какого рода нарушения прав пациента допущены, какие в связи с этим наступили последствия, в правоотношения, возникающие по поводу привлечения к юридической ответственности правонарушителя, могут вступать одновременно несколько сторон:

- потребитель медицинской услуги – пациент;
- производитель медицинской услуги – лечебное учреждение как самостоятельное лицо и (или) конкретный медицинский работник;
- СМО как лицо, на которое договорными и (или) правовыми нормами возложена обязанность обеспечивать контроль качества медицинской помощи, оказываемой в системе ОМС, и защищать права застрахованных;
- государство в лице соответствующих органов, наделенных властными полномочиями, как гарант соблюдения прав граждан.

Выделяются следующие виды нарушений прав пациента:

- нарушение права на оказание медицинской помощи надлежащего объема и качества;
- необоснованный отказ от оказания медицинской помощи;
- низкий уровень качества или дефекты в оказании медицинской помощи, несоответствие качества и объема медицинской помощи установленным стандартам, не повлекшие причинение вреда здоровью застрахованного;

- низкий уровень качества или дефекты в оказании медицинской помощи, несоответствие качества и объема медицинской помощи установленным стандартам, повлекшие причинение вреда здоровью или смерть застрахованного;
- применение нещадящих (болевых) методов лечения при возможности их исключения или использования иных, щадящих методов;
- необоснованное взимание или требование платы за лечение;
- злоупотребления со стороны медицинских работников;
- нарушение условий и режима лечения;
- нарушение прав застрахованного в части его информированности о диагнозе, возможном риске, последствиях и результатах лечения, разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;
- отсутствие, дефекты оформления, предоставление недостоверной медицинской, статистической и финансовой документации.

КТО ЗАЩИЩАЕТ ПРАВА ПАЦИЕНТА?

Контроль над организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению, а также правильностью взимания платы с населения осуществляют в пределах своей компетенции органы управления здраво-

охранением и другие государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

Права пациента могут быть защищены как в суде, так и вне суда. К основным органам и организациям государственного сектора досудебного уровня защиты прав пациента в Российской Федерации относятся:

- органы законодательной и исполнительной власти;
- органы управления здравоохранением;
- администрации лечебно-профилактических учреждений;
- территориальные фонды обязательного медицинского страхования;
- страховые медицинские организации;
- межведомственные комиссии;
- отделение по вопросам охраны здоровья и защиты прав пациента при Уполномоченном по правам человека в РФ.

Легитимными общественными структурами, которые защищают права пациента, являются в РФ следующие:

- общественные объединения по защите прав пациента;
- общества защиты прав потребителей;
- профессиональные медицинские и фармацевтические организации и их ассоциации;
- третейские суды;
- попечительские советы;
- общественные движения по защите прав граждан на охрану здоровья и др.

Если юридическая регламентация прав на качественную медицинскую помощь **систематизирована в Основах законодательства РФ об охране здоровья граждан**, то право на качественные медицинские услуги гарантируется **Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»** (в ред. от 17.12.1999 № 212-ФЗ, глава III).

Разумеется, **конечной инстанцией** в любом случае нарушения прав граждан в сфере медицинского обслуживания **является суд**.

А первой такой инстанцией является ЛПУ, вернее, администрация ЛПУ. Сам же пациент предъявляет свои претензии прежде всего врачу, поскольку находится в непосредственном контакте с ним. Кроме того, существуют такие субъекты защиты прав пациента, как органы социальной защиты, страховые компании и фонды, медицинские ассоциации и органы здравоохранения муниципального подчинения. Права пациента как клиента защищают только комитеты по защите прав потребителей. В последние годы в лечебных учреждениях стали создаваться этические комитеты.

! Основным защитником прав пациента всегда выступает сам пациент. Без его заявления или жалобы (или его законных представителей в случае недееспособности) не может быть рассмотрено ни одно дело по нарушению прав пациента как официальными органами, так и общественными организациями.

**Образец претензий по некачественному оказанию
медицинских услуг**

**НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ПЛАТНЫЕ
МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ
(устранение недостатков)**

(наименование организации)

(адрес)

От _____

(Ф., И., О.)

(адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

Я, _____ (*Ф., И., О.*), обратился в вашу организацию с целью оказания мне платных медицинских услуг по лечению и опломбированию зубов. В целях получения указанных услуг был заключен догово-

вор № ____ от _____ (копия – в приложениях), в соответствии с которым стоимость указанных услуг составила _____ руб. Обязательства по оплате мной были выполнены в полном объеме, что подтверждается _____ (квитанция, чек с реквизитами) (копия – в приложениях).

В соответствии с условиями договора гарантийный срок на лечение – _____ месяцев. Однако еще в пределах гарантийного срока _____ (указать дату) из одного из вылеченных и опломбированных зубов выпала пломба. В соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» в течение гарантийного срока потребитель имеет право предъявить требование о безвозмездном устраниении недостатков оказанной услуги. Прощу в срок до _____ (указать дату) произвести повторное опломбирование ранее вылеченного в вашем учреждении зуба, в противном случае я буду вынуждена обратиться в суд за защитой своих прав в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27.

Приложения:

- копия договора № ____ от _____;
- копия квитанции об оплате услуг;

_____ (указать дату)
_____ (подпись)

**НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ПЛАТНЫЕ
МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ**
(неустойка, возмещение убытков)

(наименование организации)

(адрес)

От_____

(Ф.,И.,О)

(адрес)
ПРЕТЕНЗИЯ

Я, _____ (*Ф.,И.,О.*),
обратился в вашу организацию с целью оказания мне
платных медицинских услуг по протезированию зубов. В
целях получения указанных услуг был заключен договор №
_____ от _____, в соответствии с которым стоимость
указанных услуг составила _____ руб.
Обязательства по оплате мной были выполнены в полном
объеме, что подтверждается _____ (квитанция,
чек с реквизитами) (копия – в приложениях).

В соответствии с условиями договора ваша организа-
ция обязалась изготовить протез в срок до
_____ (указать дату). Моя работа непосредст-

венно связана общением с людьми, и вследствие невозможности обеспечить надлежащий внешний вид для исполнения своих трудовых обязанностей я был вынужден взять отпуск за свой счет с _____ по _____ (указать даты).

В соответствии с п. 1 ст. 27 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный договором об оказании услуг. Однако к назначенному сроку протез не был готов. Я был вынужден продлить отпуск без сохранения содержания и впоследствии из-за длительного отсутствия _____ (указать дату) я был уволен с работы (копия приказа – в приложениях). Другой работы, не требующей общения с клиентами, работодатель мне предложисть не смог. Кроме того, в течение ___ месяцев я испытывал серьезные трудности при потреблении пищи, был лишен возможности нормального общения с окружающими людьми.

Обязательство вашей организации по изготовлению протеза было выполнено только _____ (указать дату).

В соответствии со ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги. Помимо этого, Закон «О защите прав потребителей» и Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27, предусматривают право потребителя требовать полного возмещения убытков, причиненных ему исполнителем.

На основании вышеизложенного прошу в десятидневный срок с момента получения настоящей претензии выплатить мне неустойку за нарушение сроков оказания услуг в размере _____ руб., а также возместить причиненные указанным нарушением убытки, в частности сумму не полученной по вине вашей организации заработной платы за ___ месяцев в сумме _____ руб. В противном случае я буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав с требованиями выплаты неустойки, возмещения материального ущерба и морального вреда.

Приложения:

- копия договора № ___ от _____;*
- копия квитанции об оплате услуг;*
- копия приказа на отпуск;*
- копия приказа об увольнении.*

_____ (указать дату)

_____ (подпись)

НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

(расторжение договора, возмещение расходов)

(наименование организации)

(адрес)

От_____

(Ф.,И.,О.)

(адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

Я, _____ (Ф.,И.,О.), обратился в вашу организацию с целью оказания мне платных медицинских услуг по протезированию зубов. В целях получения указанных услуг был заключен договор № _____ от _____ (копия – в приложениях), в соответствии с которым оплата общей стоимости услуг в размере _____ руб. производится поэтапно. Обязательства по выплате авансового платежа в сумме _____ руб. были выполнены мной в полном объеме, что подтверждается _____ (квитанция, чек с реквизитами) (копия – в приложениях).

Перед началом лечения лечащий врач _____ (Ф.,И.,О.) уверил меня в том, что процедуры и время реабилитации будут проходить практически безболезненно. Однако на следующий день после проведения шлифовки один из нижних зубов стал нестерпимо пытать, отдавая в висок. Врач вашего учреждения пояснил, что пить анальгетики не следует по причине того, что это повредит процессу заживления. Однако сильные боли не проходили, и я был вынужден начать принимать анальгетики в больших дозах. Впоследствии _____ (указать дату) по этой причине я обратился за консультацией

к другим специалистам, которые поставили диагноз «ожог пульпы» из-за использования при протезировании устаревшего оборудования, этот диагноз подтвердил и рентген. К тому же выяснилось, что из-за неправильного введения лекарства начался воспалительный процесс, который и вызывал боль.

Ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает обязанность исполнителя оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. В соответствии с Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27, потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда. Закон «О защите прав потребителей» устанавливает, что вред, причиненный жизни, здоровью потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, а также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Основываясь на вышеизложенном, прошу в десятидневный срок с момента получения настоящей претензии:

– рассторгнуть договор оказания платных медицинских услуг № _____ от _____;

– вернуть уплаченный по указанному договору аванс в сумме _____ руб.;

– возместить расходы на медикаменты и последующее лечение в сумме _____ руб.

В противном случае я буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав с требованиями возврата уплаченных денежных средств, возмещения материального ущерба и морального вреда.

Приложения:

- копия договора об оказании услуг;
- копия квитанции об оплате авансового платежа;
- подтверждение оплаты медикаментов и последующего лечения.

_____ (указать дату)
_____ (подпись)

Руководителю _____
(наименование

медицинской организации, адрес)
от _____,
(Ф.,И.,О. заявителя)
 проживающего(ей) по адресу:

ПРЕТЕНЗИЯ

«____» _____ г. я обратился(ась) в Вашу организацию за оказанием платной медицинской услуги:
_____,
(указать вид услуги)

которую выполнял работник Вашей организации. Указанное обстоятельство подтверждается медицинской картой больного № _____. Факт заключения между мной и Вашей организацией договора на оказание медицинской услуги подтверждается квитанцией от «____» _____ г. на сумму _____ (_____) рублей.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуги были безопасны для его здоровья, однако в результате проведенной операции мне был причинен вред здоровью:
_____.

(указать, в чем конкретно выразился вред здоровью)

Данное обстоятельство подтверждается:

– справкой _____ № _____
(наименование медицинского учреждения)

от «___» ____ г. о том, что мне была оказана
медицинская помощь по
_____;
(указать характер медицинской помощи)

– выпиской из медицинской карты амбулаторного больно-
го того же медицинского учреждения.

*В результате некачественного оказания медицин-
ской услуги были причинены вред здоровью, а также фи-
зические и нравственные страдания. (Описать свое са-
мочувствие, упомянуть об эмоциональном стрессе; перечислить все неудобства, которые Вы испытываете в
результате некачественного оказания медицинской по-
мощи.) Согласно ст. 14 Закона РФ «О защите прав по-
требителей», вред, причиненный здоровью потребителя
вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в
полном объеме. В соответствии со ст. 15 Закона РФ
«О защите прав потребителей», моральный вред, причи-
ненный потребителю вследствие нарушения исполните-
лем его прав, предусмотренных законодательством о за-
щите прав потребителей, подлежит возмещению причи-
нителем вреда при наличии его вины. Перенесенные мною
физические и нравственные страдания я оцениваю в
_____ (_____) рублей. На осно-
вании изложенного, руководствуясь статьями 7, 14, 15
Закона РФ «О защите прав потребителей»,*

ПРОШУ:

Добровольно возместить вред, причиненный здоровью, а также выплатить мне компенсацию за причиненный моральный вред в сумме _____ (_____) рублей. Ответ прошу мне дать в письменном виде в течение 14 дней с момента получения настоящей претензии.

Приложения:

- 1. Квитанция об оплате оказанной медицинской услуги.*
- 2. Документы, подтверждающие нанесение вреда здоровью.*
- 3. Расчет суммы претензии.*

*«___» _____ г.
_____ / _____ / (подпись)*

МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает ответственность исполнителя в случае нарушения прав потребителей и служит основанием для обращения в суд за защитой своих прав.

Эта норма является общей для всех без исключения нарушений со стороны исполнителя и, исходя из нее, следует, что данные лица несут, будучи юридическими лицами, имущественную и административную ответственность, а будучи индивидуальными предпринимателями, еще и уголовную, если они лично виновны в совершении преступления.

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает ответственность не только по нормам, указанным в нем, но и по нормам других нормативно-правовых актов.

№ п/п	Законодательные акты РФ	Нарушения	Меры наказания	Уполномоченные рассматривать дела об АП
1.	Статья 14.1. КАП Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии)	1. Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юридического лица	Штраф от 500 до 2000 рублей	Судьи

№ п/п	Законодатель- ные акты РФ	Нарушения	Меры наказа- ния	Уполномо- ченные рас- сматри- вать дела об АП
		2. Осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии)	Штраф: гр. – от 2000 до 2500 рублей (конфискация продукции); д.л. – от 4000 до 5000 рублей (конфискация продукции); ю.л. – 40000 до 50000 рублей (конфискация продукции)	
2.	Статья 14.4. КАП Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке	1. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг , не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке	Штраф: гр. – от 1000 до 1500 рублей; д.л. – от 2000 до 3000 рублей; ю.л. – от 20000 до 30000 рублей	Рос-потребнадзор

№ п/п	Законодатель- ные акты РФ	Нарушения	Меры наказа- ния	Уполномо- ченные рас- сматри- вать дела об АП
	шением требований технических регламентов и санитарных правил	2. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей	Штраф: гр. – от 2000 до 2500 рублей (конфискация продукции); д.л. – от 4000 до 5000 рублей; и.п. - от 4000 до 5000 рублей (конфискация продукции); ю.л. – от 40000 до 50000 рублей (конфискация продукции)	Роспот-ребнадзор
3.	Статья 14.5. КАП Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники	1. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготавителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации	Штраф: гр. – от 1000 до 2000 рублей; д.л. – от 3000 до 4000 рублей; ю.л. – 30000 до 40000 рублей	Роспот-ребнадзор

№ п/п	Законодатель- ные акты РФ	Нарушения	Меры наказа- ния	Уполномо- ченные рас- сматри- вать дела об АП
		<p>2. Неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники, применение контрольно-кассовой техники, которая не соответствует установленным требованиям либо используется с нарушением установленного законодательством Российской Федерации порядка и условий ее регистрации и применения, а равно отказ в выдаче по требованию покупателя (клиента) в случае, предусмотренном федеральным законом, документа (товарного чека, квитанции или другого документа, подтверждающего прием денежных средств за соответствующий товар (работу, услугу)</p>	<p>Штраф:</p> <p>гр. – от 1500 до 2000 рублей;</p> <p>д.л. – от 3000 до 4000 рублей;</p> <p>ю.л. – 30000 до 40000 рублей</p>	<p>Роспотребнадзор</p> <p>Налоговые органы</p>

№ п/п	Законодатель- ные акты РФ	Нарушения	Меры наказа- ния	Уполномо- ченные рас- сматри- вать дела об АП
4.	Статья 14.7. КАП Обман потребителей	Обмеривание, обве- шивание, обсчет, введение в заблуж- дение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услу- ги) или иной обман потребителей, за ис- ключением случаев, предусмотренных частью 1 <u>статьи 14.33</u> настоящего Кодекса, в организациях, осу- ществляющих реали- зацию товаров, вы- полняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированны- ми в качестве инди- видуальных пред- принимателей в сфе- ре торговли (услуг), а также гражданами, работающими у ин- дивидуальных пред- принимателей	Штраф: гр. – от 1000 до 2000 руб- лей; д.л. – от 1000 до 2000 руб- лей; ю.л. – 10000 до 20000 руб- лей	Роспот- ребнад- зор

№ п/п	Законодатель- ные акты РФ	Нарушения	Меры наказа- ния	Уполномо- ченные рас- сматри- вать дела об АП
5.	Статья 14.8. КАП Нарушение иных прав по- требителей	<p>1. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о <u>режиме их работы</u></p> <p>2. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя</p> <p>3. Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом</p>	<p>Штраф: д.л. – от 500 до 1000 рублей; ю.л. – 5000 до 10000 рублей</p> <p>Штраф: д.л. – от 1000 до 2000 рублей; ю.л. – 10000 до 20000 рублей</p> <p>Штраф: д.л. – от 500 до 1000 рублей; ю.л. – 5000 до 10000 рублей</p>	Роспот- ребнад- зор .

ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПАЦИЕНТА

Основанием применения досудебного порядка рассмотрения споров является факт нарушения прав пациента, причинения ущерба жизни и здоровью, сопровождаемый требованием пациента к администрации ЛПУ (врачу частной практики, СМО) о добровольном устраниении нарушения его прав, о возмещении ущерба, причиненного некачественным оказанием медицинской помощи, до передачи дела в суд.

Такое требование оформляется в письменной форме и подписывается пациентом или его законным представителем. Возможно предъявление следующих видов требований (претензий):

- о возмещении морального вреда;
- о возмещении вреда, причиненного жизни и здоровью пациента;
- о возмещении вреда по случаю потери кормильца;
- о возмещении расходов по устраниению недостатков медицинской услуги.

Претензия содержит сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество, возраст, адрес) и медицинском учреждении (название, адрес). В претензии подробно раскрываются фактические обстоятельства нарушений прав пациента, доказательства, их подтверждающие, обосновывается сумма претензии, указываются требования пациента, перечень прилагаемых документов, иные сведения.

! Претензия отправляется заказным или ценным письмом либо вручается под расписку.

Администрация медицинского учреждения должна рассмотреть претензию в месячный срок со дня ее получения, после чего принимается решение, которое оформляется приказом руководителя медицинского учре-

ждения (копия приказа вместе с ответом на претензию направляется пациенту).

Ответ на претензию дается в письменной форме, подписывается руководителем медицинского учреждения или его заместителем. При полном или частичном удовлетворении требований пациента в ответе указываются сумма, сроки и способ удовлетворения. **Отказ в удовлетворении требований пациента должен быть мотивирован.**

При нарушении прав пациента он может обращаться с жалобой **в органы прокуратуры**, которая осуществляет надзор за исполнением законов федеральными министерствами, службами и иными федеральными органами исполнительной власти, представительными (законодательными) и исполнительными органами субъектов Федерации, местного самоуправления, военного управления, органами контроля, их должностными лицами, органами управления и руководителями коммерческих и некоммерческих организаций, а также за соответием законам издаваемых ими правовых актов.

Жалобы, поступающие в органы прокуратуры, рассматриваются в порядке и в сроки, которые установлены федеральным законодательством.

Ответ на жалобу должен быть в письменной форме и мотивированным, при отказе в удовлетворении жалобы – содержать разъяснения по поводу порядка обжалования принятого решения, права обращения в суд в предусмотренных законом случаях.

Отношения между пациентом и медицинским учреждением по поводу нарушенных прав пациента могут разрешиться и путем мирового соглашения сторон как способа добровольного урегулирования спора сторонами.

При этом сторона, которая обращается в суд (пациент), направляет другой стороне (медицинское учреждение) копию искового заявления, что может побудить ответчика пойти на добровольное урегулирование спорных отношений, не дожидаясь вынесения судебного решения.

СУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПАЦИЕНТА

Судебный порядок урегулирования споров, возникающих в связи с нарушением прав пациентов, применяется при разрешении конфликтных ситуаций, возникающих между пациентом и лечебным учреждением (гражданские споры).

Заинтересованные лица могут обратиться в суд общей юрисдикции непосредственно, не прибегая к досудебной процедуре урегулирования споров. Возможно, также обращение в суд после предварительного рассмотрения спора в досудебном порядке или в третейском суде, при несогласии одной из сторон с результатами такого рассмотрения.

Систему судов общей юрисдикции составляют суды районные, республиканские, краевые, областные.

В соответствии со ст. 22 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ) споры, возникающие из гражданских правоотношений, если одной из сторон в споре является гражданин, **подведомственны общегражданским судам**.

! Для обращения в суд с жалобой устанавливаются определенные сроки, которым придается значение, аналогичное сроку исковой давности.

В суд можно обратиться с жалобой **в течение трех месяцев со дня, когда пациенту стало известно о нарушении его прав**, либо в течение одного месяца со дня получения пациентом письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы, или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если не был получен на нее письменный ответ.

Если установленные сроки были пропущены по причине, признанной судом уважительной, то по решению суда срок подачи жалобы может быть восстановлен.

Результатом рассмотрения жалобы в судебном порядке может быть:

- признание обжалуемого действия (решения) незаконным;
- возложение обязанности удовлетворить требование пациента;
- восстановление нарушенного права;
- привлечение к ответственности лиц, виновных в совершении действий (бездействии), принятии решений, приведших к нарушению прав пациента;
- отказ в удовлетворении жалобы.

Кроме того, защита прав пациента может осуществляться в порядке искового производства.

В соответствии с ГПК РФ, п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей **иски предъявляются по выбору потребителя:**

- в суд по месту жительства истца (то есть потребителя);
- в суд по месту нахождения ответчика;
- в суд по месту причинения вреда.

При отказе судьи в приеме искового заявления по мотиву неподсудности иска конкретному суду следует получить у судьи письменное определение об этом, которое подлежит обжалованию в течение 10 дней в вышестоящий суд.

Пациент вправе в принудительном порядке через суд взыскать с виновной стороны убытки, вызванные нарушением его прав, потребовать возмещения вреда, причиненного его здоровью, а также получить компен-

сацию за моральный вред, связанный с физическими и нравственными страданиями из-за неправомерного поведения или действия медицинских работников.

! Защитить нарушенные права пациент может самостоятельно или с помощью своего представителя. Самостоятельно защищать свои права могут совершеннолетние и дееспособные граждане-пациенты.

Права и охраняемые законом интересы несовершеннолетних в возрасте от 15 до 18 лет, а также граждан, признанных ограниченно дееспособными, защищаются в суде их родителями, усыновителями или попечителями, однако суд обязан привлекать к участию в таких делах самих несовершеннолетних или граждан, признанных ограниченно дееспособными.

Права и интересы несовершеннолетних моложе 15 лет и недееспособных защищают их законные представители – родители, усыновители или опекуны.

По просьбе гражданина представлять его интересы в суде могут физические лица, имеющие (адвокаты) либо не имеющие юридического образования, или юридические лица (комитеты по защите прав потребителей).

Судебное разбирательство по иску проводится **на основе собранных доказательств**. В случае удовлетворения исковых требований пациент может ходатайствовать перед судом о возмещении причиненных убытков в тех случаях, если они не были указаны в искомом заявлении (документально подтвержденные затраты на оплату юриста, заказные письма и др.).

В соответствии со ст. 208 ГК РФ на требования по возмещению вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется, однако ущерб, причиненный гражданину, может быть взыскан не более чем за трехлетний срок с момента предъявления иска.

Судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела. Размер и порядок уплаты государственной пошлины устанавливаются законами о налогах и сборах.

По искам, связанным с нарушением их прав, согласно п. 2 ст. 46, п. 8 ст. 89 ГПК РФ, ст. 17 Закона о защите прав потребителей, застрахованные освобождаются от уплаты государственной пошлины. Если судья отказывается принимать исковое заявление без оплаты госпошлины, следует получить об этом письменное определение суда, которое можно обжаловать в течение 10 дней в вышестоящий суд.

Следует помнить, что гражданин полностью освобожден от уплаты госпошлины по искам, связанным с нарушением его прав, т.е. госпошлина не может быть с него взыскана ни при каких обстоятельствах, даже в случае проигрыша дела.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ПО ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Взаимоотношения сторон договора на предоставление лечебно-профилактической помощи (медицинских услуг) определяются условиями договора. Пациент вправе требовать от медицинского учреждения оказания ему лечебно-профилактической помощи такого вида, объема и качества, которые установлены согласованным сторонами договором на оказание услуг.

Обязательства, принятые сторонами, должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов (ст. 309 ГК РФ).

Договор на оказание медицинской помощи относится к договору возмездного оказания услуг, по которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги (ст. 779 ГК РФ).

В общем случае правовое регулирование договора возмездного оказания услуг осуществляется в соответствии со статьями ГК РФ, относящимися к подряду (ст. ст. 702 – 729 ГК РФ) и бытовому подряду (ст. ст. 730 – 739 ГК РФ). Содержание договора, его условия определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами (ст. 421 ГК РФ).

В соответствии со ст. 732 ГК РФ и ст. 12 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), если

предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной, информации об услуге повлекло приобретение услуги, не обладающей необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. Если результатом стало причинение вреда здоровью, то потребитель вправе требовать еще и возмещения вреда.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией об услуге, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках услуги.

Медицинское учреждение обязано сообщить пациенту информацию, касающуюся не только услуги как таковой, но и требований, которые необходимо соблюдать для эффективного и безопасного использования результата работы, а также о возможных для пациента последствиях несоблюдения соответствующих требований (статьи 726 и 736 ГК РФ). Данная информация может касаться поведения пациента в процессе оказания услуги и после ее завершения и т.д. (режим, диета, физические нагрузки и т.п.).

Поскольку трудно заранее предвидеть все виды работ, которые могут потребоваться при оказании медицинской помощи, то пациент должен быть предупрежден о том, что, возможно, понадобятся дополнительные методы диагностики и лечения с соответствующей оплатой.

Перечень существенных условий, касающихся договоров на оказание платных медицинских услуг приведен в Постановлении Правительства РФ от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных

медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» и включает сведения об условиях и сроках получения медицинской помощи, порядке расчетов, правах, обязанностях и ответственности сторон.

Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре (ст. 781 ГК РФ).

Согласно ст. 424 ГК РФ исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон. Однако это не означает, что в каждом индивидуальном договоре с пациентом может устанавливаться различная цена на одну и ту же услугу.

В предусмотренных законом случаях применяются цены (тарифы), устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами. Оказание платных медицинских услуг подпадает под понятие «публичный договор», по которому цена услуг устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением официально установленных льгот (ст. 426 ГК РФ).

Одной из особенностей оказания медицинской помощи является малая предсказуемость определения всего объема работ, необходимого для обследования или лечения пациента, что может существенно сказаться на стоимости оказываемых услуг. Однако медицинское учреждение не вправе навязывать пациенту оказание дополнительных услуг, предоставляемых за плату, а также оказывать такие услуги без согласия пациента – он может отказаться от оплаты услуги, не предусмотренной договором (ст. 731 ГК РФ и ст. 16 Закона о защите прав потребителей). Напомним также, что в соответствии со ст. 32 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан требуется согласие пациента на любое медицинское вмешательство.

Пример: Больной М., 65 лет, поступил в клиническую больницу с диагнозом «калькулезный холецистит, механическая желтуха». Состояние больного требовало проведения неотложного оперативного вмешательства (удаления камня, препятствующего оттоку желчи из желчевыводящих путей). По просьбе больного за отдельную плату удаление камня было произведено щадящим эндоскопическим методом.

Спустя 3 дня после проведенной операции выяснилось, что больному необходимо оплатить улучшенные условия пребывания в больнице – оказалось, что он был госпитализирован в палату люкс.

Учитывая, что за день нахождения в такой палате необходимо доплачивать 500 рублей и что больной находился в больнице в течение 7 дней, задолженность составляла 3500 рублей. М. отказался выплачивать указанную сумму на том основании, что договором не было предусмотрено пребывание в палате люкс. Договором об оказании платной медицинской помощи было предусмотрено только выполнение оперативного вмешательства щадящим эндоскопическим методом. В связи с этим в иске лечебного учреждения к больному М. о взыскании стоимости пребывания в палате люкс в размере 3500 рублей было отказано.

Медицинское учреждение обязано оказать услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов работ или договором.

В договоре срок выполнения работы может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы, или (и) датой, к которой учреждение должно приступить к оказанию услуги. В случае если оказание услуг осуществляется по частям, в договоре могут быть установлены частные сроки (этапы) выполнения

работ (ст. 708 ГК РФ, ст. 27 Закона о защите прав потребителей).

Медицинское учреждение вправе не приступать к оказанию услуг в случаях, когда имеет место нарушение пациентом своих обязанностей по договору, которое препятствует исполнению учреждением договора (статьи 328 и 719 ГК РФ). Например, речь может идти о ситуациях, когда пациент не предоставляет результаты исследований, которые должны быть выполнены в другом медицинском учреждении, или не принял необходимые меры по подготовке к процедуре и т.д., как это показано в следующем примере.

Пример 3.3. Ф., 43 года, проводилось платное обследование и лечение по поводу заболевания почек. 20 января 2003 года утром ему попытались произвести рентгенологическое исследование почек, однако рентгенолог отказался продолжить исследование в связи с невозможностью определения контуров органов из-за переполнения кишечника пищевыми массами. Как выяснилось в последующем, П. был заранее предупрежден, что исследование проводится наотшак, однако не придал этому должного значения.

! Если обусловленное договором исполнение пациентом своих обязанностей не произведено в установленный срок, медицинское учреждение вправе приостановить исполнение своего обязательства либо отказаться от исполнения этого обязательства и потребовать возмещения убытков.

Если медицинское учреждение своевременно не приступило к оказанию услуги или если во время выполнения работы стало очевидным, что оказание услуги не

будет осуществлено в срок, **пациент** в соответствии со ст. 28 Закона о защите прав потребителей **вправе по своему выбору:**

- 1) назначить новый срок оказания услуги и потребовать уменьшения цены;
- 2) поручить оказание услуги третьим лицами или выполнить ее своими силами и потребовать от медицинского учреждения возмещения понесенных расходов;
- 3) потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
- 4) расторгнуть договор об оказании услуги;
- 5) потребовать полного возмещения ущерба.

! В случае нарушения медицинским учреждением установленных сроков выполнения работ, оно обязано уплачивать пациенту за каждый день (или час, если срок определен в часах) неустойку (пеню) в размере трех процентов от стоимости услуги. Сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену оказания услуги.

Медицинское учреждение несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу пациента в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для оказания услуги, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их способность оказывать вредное воздействие или нет (ст. 14 Закона о защите прав потребителей).

Моральный вред, причиненный медицинским учреждением пациенту в результате нарушения его прав, подлежит компенсации (при наличии вины учреждения) в размере, определяемом судом.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных пациентом убытков.

В то же время **медицинское учреждение освобождается от ответственности** за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, **если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы** или нарушения потребителем установленных правил, которые он должен соблюдать – режим, диета, выполнение определенных процедур и т.д. (ст. 13 Закона о защите прав потребителей и ст. 401 ГК РФ).

Поэтому в договоре или иным официальным способом необходимо довести до пациента те требования, которые он должен выполнять для того, чтобы оказанная услуга принесла необходимый результат.

Качество выполненной работы при оказании услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора – требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода, а также обязательным требованиям, предъявляемым к оказанию медицинской помощи (ст. 721 ГК РФ и ст. 4 Закона о защите прав потребителей).

В соответствии со ст. 723 ГК РФ и ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков выполнения работы (оказанной услуги) пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- безвозмездного повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора и возмещения убытков, если обнаружены существенные недостатки в предоставлении услуги или если в установленный срок недостатки работы не устранены.

Пример. Больная Л., 32 лет, обратилась в платную стоматологическую клинику № 12 по поводу лечения и пломбирования зуба. На следующий день после установки пломбы у больной повысилась температура, появились сильные боли в области запломбированного зуба. Больная вновь обратилась в стоматологическую клинику № 12, где ей бесплатно провели лечение, а после устранения воспаления повторно запломбировали зуб. В данном случае имело место безвозмездное повторное оказание услуги.

Условие договора об освобождении исполнителя (медицинского учреждения) от ответственности за определенные недостатки не освобождает его от ответственности, если будет доказано, что недостатки возникли по его вине.

При возникновении между пациентом и медицинским учреждением спора по поводу недостатков выполненной работы или вызвавших их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза.

Расходы на экспертизу несет исполнитель (медицинское учреждение) за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений медицинским учреждением условий договора или причинной связи между действиями учреждения и обнаруженными недостатка-

ми. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну (ст. 720 ГК РФ).

! Договор на оказание платных медицинских услуг может быть расторгнут:

- 1) по соглашению сторон (ст. 450 ГК РФ);
- 2) в случае если пациентом обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отклонения от условий договора (ст. 450 ГК РФ и ст. 29 Закона о защите прав потребителей);
- 3) если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранины исполнителем (ст. 29 Закона о защите прав потребителей);
- 4) в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон (ст. ст. 450, 717, 782 ГК РФ);
- 5) при существенном изменении обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора (ст. 451 ГК РФ);
- 6) по иным основаниям, предусмотренным законодательством или указанным в самом договоре.

Договор на оказание платных медицинских услуг может быть изменен или расторгнут автоматически, если одна из сторон заявит о таком намерении (статья 782 ГК РФ). Пациент (заказчик) вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания медицинских услуг при условии оплаты медицинскому учреждению (исполнителю) фактически понесенных им расходов. Проиллюстрируем данное положение следующим примером.

Пример: А., 33 лет, заключила с косметологической лечебницей договор, по которому последняя должна была ей провести 10 сеансов общего лечебного массажа с применением специальных биологически активных средств с целью снижения массы тела. Не отметив значительного снижения массы тела после проведения 5 процедур, А. в одностороннем порядке расторгла договор на оказание платных медицинских услуг, оплатив стоимость 5 сеансов лечебного массажа.

Медицинское учреждение (исполнитель), в отличие от пациента (заказчика), вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения пациенту (заказчику) убытков, что иллюстрирует нижеприведенный пример.

Пример: В июле 2011 года водолечебница заключила договоры на оказание платных медицинских услуг, включавшие различные лечебные ванны, и получила предоплату от 30 граждан. В последующем водолечебница вынуждена была отказаться от исполнения обязательств по указанным договорам в связи с неисправностью водонагревательного оборудования, а денежные средства, принятые в качестве предоплаты, были возвращены гражданам.

В случае отказа от одностороннего расторжения договора и полного возмещения пациенту (заказчику) убытков, такое требование может быть заявлено пациентом в суд после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор.

Порядок возмещения вреда, причиненного пациенту, регулируется рядом законодательных актов (ст. 66 Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан, ст. ст. 1064-1101 ГК РФ, ст. ст. 14-15 Закона о

защите прав потребителей и др.). Кроме того, в соответствии со статьями 28, 39, 41, 42, 61, 109, 118, 293 и др. Уголовного кодекса РФ (далее – УК РФ) в некоторых случаях предусмотрена уголовная ответственность медицинских работников.

УГОЛОВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

В соответствии со ст. 14 УК РФ основанием привлечения конкретного медицинского работника к уголовной ответственности является совершение им правонарушения – преступления, под которым понимают виновно совершенное общественно опасное деяние, запрещенное УК РФ под угрозой наказания.

Следует учитывать, что не является преступлением деяние, формально подпадающее под признаки, указанные в УК РФ, но в силу малозначительности не представляющее общественной опасности, т.е. не причинившее вреда и не создавшее угрозы причинения вреда личности, обществу или государству (ст. 14 УК РФ).

Возможны случаи, когда преступление совершается с двумя формами вины: умышленно и неосторожно. Отношение субъекта к совершающим действия характеризуется умыслом, а к наступившим тяжким последствиям – неосторожностью (например, умышленное производство абортов лицом, не имеющим высшего медицинского образования соответствующего профиля, повлекшее по неосторожности смерть потерпевшей либо причинение тяжкого вреда ее здоровью; неоказание помощи больному (умышленное бездействие), повлекшее по неосторожности смерть больного либо причинение вреда здоровью).

Общественно опасные по характеру совершенных действий (бездействия) и наступивших последствий деяния, совершенные невиновно, не относятся к числу преступлений и не влекут за собой наступления уголовной ответственности (невиновное причинение вреда, ст. 28 УК РФ).

В ч. 1 ст. 28 УК РФ деяние признается совершенным невиновно, если лицо, его совершившее, не осознавало и

по обстоятельствам дела не могло осознавать общественной опасности своих действий, либо не предвидело возможности наступления общественно опасных последствий и по обстоятельствам дела не должно было или не могло их предвидеть (неблагоприятный исход лечения именуемый «несчастным случаем»).

Совокупность субъективных и объективных невозможностей осознания и предвидения дает основание признать действия лица, повлекшие общественно опасные последствия, невиновными.

В ч. 2 ст. 28 УК РФ деяние признается совершенным невиновно, если лицо, его совершившее, хотя и предвидело возможность наступления общественно опасных последствий своих действий, но не могло предотвратить эти последствия в силу несоответствия своих психофизиологических качеств требованиям экстремальных условий или нервно-психическим перегрузкам.

Под экстремальными условиями понимаются обстоятельства крайне, необычные по трудности и сложности. Несоответствие психофизиологических качеств лица требованиям экстремальных условий или нервно-психическим перегрузкам означает то, что лицо, имеющее необходимые профессиональные навыки, знания, опыт, состояние здоровья, допуск к таким видам работ и так далее, при всем напряжении своих субъективных возможностей и профессиональной грамотности действий не могло предупредить наступление последствий.

ОБОСНОВАННЫЙ РИСК

УК РФ предполагает возможность еще одного варианта невиновного причинения вреда, когда причинение вреда происходит при обстоятельствах, в принципе исключающих постановку вопроса о вине и преступности совершенного деяния. **Под обстоятельствами, исключающими преступность, понимаются такие условия, при которых причинение вреда не рассматривается как влекущее уголовную ответственность деяние.** К их числу относится обоснованный риск.

Обоснованный риск (ст. 41 УК РФ) возможен в разных сферах общественной жизни, в том числе (и особенно) в медицине. В ст. 41 УК РФ определены пределы (условия) правомерности риска, при которых уголовная ответственность исключается:

1) не является преступлением причинение вреда охраняемым законом интересам при обоснованном риске для достижения общественно полезной цели;

2) риск признается обоснованным, если указанная цель не могла быть достигнута не связанными с риском действиями и лицо, допустившее риск, предприняло достаточные меры для предотвращения вреда;

3) риск не признается обоснованным, если он заведомо был сопряжен с угрозой для жизни многих людей, с угрозой экологической катастрофы или общественного бедствия.

Медицинский риск является разновидностью обоснованного риска, он возможен при оперативных вмешательствах, терапевтическом лечении, при проведении различных биомедицинских экспериментов. Применительно к медицинскому риску уголовно-правовые условия его правомерности конкретизированы:

1) предполагается достижение общественно полезного результата, заключающегося в сохранении жизни и здоровья человека как важнейших общечеловеческих ценностей, признанных Всеобщей декларацией прав человека и закрепленных в Конституции РФ;

2) что при наличии альтернативы медицинский работник должен выбрать путь лечения, не связанный с риском, чтобы избежать причинения вероятного вреда пациенту;

3) медицинский работник, допускающий риск при лечении больного, предпринимает достаточные меры, направленные на предотвращение или снижение возможного вреда, т.е. действует на основе накопленного опыта, знаний и умений, руководствуясь при этом соответствующими нормативными предписаниями (приказами, инструкциями и т.д.), использует достижения современной медицинской науки и практики.

Медицинский работник, нарушивший в ситуации риска перечисленные выше условия правомерности, повлекшие вредные последствия для жизни и здоровья пациента (смерть, существенное ухудшение здоровья и т.д.), при наличии вины в виде преступного легкомыслия либо косвенного умысла привлекается к уголовной ответственности за необоснованный риск.

Если при оценке конкретного случая будут установлены все условия правомерности, тогда следует признать, что вред был причинен при обстоятельствах правомерного риска и, следовательно, в действиях лица нет преступления. Ненаказуемо причинение вреда при рискованных методах лечения, если такой вред наступает в результате недостаточного практического познания на данном этапе определенных закономерностей функционирования органов

и тканей человека, воздействия лекарств, парадоксальной реакции организма и т.д.

В ст. 43 Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан указано: «Не разрешенные к применению, но находящиеся на рассмотрении в установленном порядке методы диагностики, лечения и лекарственные средства могут использоваться в интересах излечения пациента только после получения его добровольного письменного согласия». При этом допускается проведение биомедицинских исследований с привлечением человека в качестве объекта исследования. В ч. 7 указанной статьи Основ оговаривается, что «при получении согласия на биомедицинское исследование гражданину должна быть предоставлена информация о целях, методах, побочных эффектах, возможном риске, продолжительности и ожидаемых результатах исследования».

В соответствии со ст. 31 Основ медицинская деятельность может быть связана с риском: «Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения».

ВИДЫ УГОЛОВНО-НАКАЗУЕМЫХ ДЕЯНИЙ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

В УК РФ ряд статей напрямую затрагивают интересы пациентов и медицинских работников, среди которых:

- ст. 109 «Причинение смерти по неосторожности»,
- ст. 118 «Причинение тяжкого вреда здоровью по неосторожности»,
- ст. 123 «Незаконное производство абортов»,
- ст. 124 «Неоказание помощи больному»,
- ст. 128 «Незаконное помещение в психиатрический стационар»,
- ст. 233 «Незаконная выдача либо подделка рецептов или иных документов, дающих право на получение наркотических средств или психотропных веществ»,
- ст. 235 «Незаконное занятие частной медицинской практикой или частной фармацевтической деятельностью».

УК РФ предусматривает специальные составы профессиональной неосторожности (причинение смерти по неосторожности вследствие ненадлежащего исполнения лицом своих профессиональных обязанностей (ч. 2 ст. 109 УК РФ); причинение тяжкого вреда здоровью по неосторожности вследствие ненадлежащего исполнения лицом своих профессиональных обязанностей (ч. 2 ст. 118 УК РФ).

Неосторожное причинение смерти, тяжкого вреда здоровью может быть результатом как действия, так и бездействия, которые с неизбежностью или реальной возможностью ведут к лишению жизни потерпевшего или причинению ему тяжкого вреда.

Случаи неосторожного причинения смерти, тяжкого вреда здоровью пациента в результате осуществления ме-

дицинским работником своих профессиональных обязанностей по оказанию медицинской помощи принято называть неблагоприятными исходами лечения.

В судебно-медицинской литературе неблагоприятные исходы лечения классифицируются на:

- врачебные ошибки;
- несчастные случаи;
- наказуемые упущения.

Врачебная ошибка – добросовестное заблуждение врача в диагнозе, методах лечения, выполнении операций и так далее, возникшее вследствие объективных и субъективных причин: несовершенства медицинских знаний, техники, недостаточности знаний в связи с недостаточным опытом работы. Ответственность не наступает.

Несчастный случай – неблагоприятный исход такого врачебного вмешательства, в результате которого не удается предвидеть, а следовательно, и предотвратить его из-за объективно складывающихся случайных обстоятельств, хотя врач действует правильно и в полном соответствии с принятыми в медицине правилами и методами лечения. Ответственность не наступает.

Наказуемые упущения – случаи уголовно наказуемого недобросовестного оказания медицинской помощи.

Сущность врачебной ошибки и несчастного случая сводится главным образом к тому, чтобы показать, что действия медицинского персонала были объективно не-надлежащими, неверными. Следует отметить, что когда речь идет об объективных причинах недостатков и упущений в диагностике и лечении, то этим самым как бы определяется их относительная независимость от деяний конкретных медицинских работников.

Клиническая оценка ошибок в лечебно-диагностическом процессе, вне всякого сомнения, должна прово-

диться врачами, однако решение вопроса о наличии или отсутствии в действиях медицинских работников элементов противоправности и виновности является исключительно юридической прерогативой.

При оценке обстоятельств, которые могли повлечь объективно ненадлежащую медицинскую помощь, необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) недостаточность, ограниченность медицинских знаний в вопросах диагностики, лечения, профилактики некоторых заболеваний и осложнений (неполнота сведений в медицинской науке о механизмах патологического процесса; отсутствие четких критериев раннего распознавания и прогнозирования болезней);
- 2) несовершенство отдельных инструментальных медицинских методов диагностики и лечения;
- 3) чрезвычайную атипичность, редкость или злокачественность данного заболевания или его осложнения;
- 4) несоответствие между действительным объемом прав и обязанностей данного медицинского работника и производством требуемых действий по диагностике и лечению;
- 5) недостаточные условия для оказания надлежащей медицинской помощи пациенту с данным заболеванием в условиях конкретного лечебно-профилактического учреждения (уровень оснащенности диагностической и лечебной аппаратурой и оборудованием);
- 6) исключительность индивидуальных особенностей организма пациента;
- 7) ненадлежащие действия самого пациента, его родственников, других лиц (позднее обращение за медицинской помощью, отказ от госпитализации, уклонение, противодействие при осуществлении лечебно-диагностического процесса, нарушение режима и др.);

8) особенности психофизиологического состояния медицинского работника (болезнь, крайняя степень переутомления).

Данные обстоятельства могут играть главную роль в наступлении негативных последствий либо выступать в качестве условий, своеобразного фона, на котором осуществляются ненадлежащие действия медицинского работника, обусловленные причинами субъективного характера.

Если же главным в наступлении тяжелых для больного последствий является ненадлежащее оказание помощи, выражющееся в запоздалом (несвоевременном), недостаточном, неправильном (неадекватном) ее предоставлении, обусловленном причинами субъективного порядка, то это, безусловно, имеет правовое значение для возникновения основания для уголовной ответственности.

Действия медицинского работника будут неправильными в том случае, если он не выполнил какие-то обязательные, известные в медицине требования (при переливании крови не определил групповую и резус-принадлежность крови донора и реципиента, необоснованно превысил дозировку лекарственного вещества или нарушил требования относительно способов его введения, без достаточных оснований допустил существенные отступления от схемы или принципов лечения определенной болезни и т.п.).

При оценке правильности тех или иных действий необходимо иметь в виду, что может существовать несколько методов лечения болезни, и врач в таких случаях имеет право выбора исходя из своего опыта, знаний, обеспеченности лекарственными средствами и других обстоятельств. Если из нескольких равноценных методов лечения болезни, принятых в современной медицине, врач остановился на каком-то одном, действия его являются правомерными.

Под ненадлежащим исполнением лицом своих обязанностей понимается совершение деяния, не отвечающего полностью или частично официальным требованиям, предписаниям, правилам. Медицинский работник несет ответственность за ненадлежащее исполнение (неисполнение) обязанностей, относящихся к его должности и соответствующих его образованию.

Медицинские работники независимо от того, в какой системе здравоохранения они работают, по своему профессиональному долгу обязаны оказывать срочную медицинскую помощь в любое время и в любом месте, где они оказались.

Ответственность за неоказание помощи больному наступает только при наличии последствий (смерти или существенного вреда здоровью). Если помощь больному не оказана и реальных вредоносных последствий для здоровья не наступило, уголовная ответственность врача, не оказавшего помощь, исключается.

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ВОПРОСОВ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

В настоящее время в российском законодательстве в особую группу выделены нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы организации и проведения экспертизы качества медицинской помощи.

Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан содержат специальный раздел, посвященный медицинской экспертизе (раздел IX). Согласно этому разделу, выделены пять видов медицинских экспертиз.

1. Экспертиза временной нетрудоспособности (ст. 49 Основ).
2. Медико-социальная экспертиза (ст. 50 Основ).
3. Военно-врачебная экспертиза (ст. 51 Основ).
4. Судебно-медицинская и судебно-психиатрическая экспертизы (ст. 52 Основ).
5. Независимая экспертиза (ст. 53 Основ).

Недостатком данной статьи является то, что в качестве независимых могут производиться только военно-врачебные экспертизы и патолого-анатомические исследования.

Независимая экспертиза производится по заявлению граждан при их несогласии с вынесенным экспертным заключением экспертом или группой экспертов (комиссией), не находящихся в служебной или иной зависимости от учреждения, производившего медицинскую экспертизу, а также от учреждений, заинтересованных в результатах экспертизы.

Гражданам предоставляется право выбора экспертизного учреждения и экспертов.

Порядок контроля качества медицинской помощи является обязательным элементом договора на предоставление лечебно-профилактической помощи по ОМС между страховкой медицинской организацией и лечебным учреждением (ст. 23). В том случае если указанный договор не содержит элемента, являющего обязательным для данного вида договоров, то он может быть признан недействительным.

Особое значение при производстве отдельных видов медицинских экспертиз (судебно-медицинской и судебно-психиатрической) имеют ГПК РФ и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации от 18 декабря 2001 г. № 174-ФЗ (далее - УПК РФ).

Для разъяснения возникающих при рассмотрении дела вопросов, требующих специальных познаний в области науки, техники, искусства, ремесла, суд назначает эксперта. Медицинский эксперт может выступать в роли судебного эксперта, и тогда он при производстве экспертизы руководствуется нормами процессуальных кодексов.

В УПК РФ и ГПК РФ дано определение экспертизы независимо от ее вида.

Экспертиза – это исследование экспертом (экспертами) представленных судом объектов с целью извлечения сведений о фактах, имеющих значение для правильного разрешения дела.

Под **судебной экспертизой** понимается процессуальное действие, состоящее из проведения исследований идачи заключения экспертом по вопросам, разрешение которых требует специальных знаний в области науки, техники, искусства или ремесла и которые поставлены перед экспертом судом, судьей и другими органами и лицами в

целях установления обстоятельств, подлежащих доказыванию по конкретному делу.

Эксперт – лицо, обладающее специальными знаниями и привлекаемое судом к рассмотрению дела для специального исследования и дачи заключения.

Эксперт обязан:

– принять к производству порученную ему руководителем соответствующего государственного судебно-экспертного учреждения судебную экспертизу;

– провести полное исследование представленных ему объектов и материалов дела, дать обоснованное и объективное заключение по поставленным перед ним вопросам;

– составить мотивированное письменное сообщение о невозможности дать заключение и направить данное сообщение в орган или лицу, которые назначили судебную экспертизу, если поставленные вопросы выходят за пределы специальных знаний эксперта, объекты исследований и материалы дела непригодны или недостаточны для проведения исследований и дачи заключения и эксперту отказано в их дополнении, современный уровень развития науки не позволяет ответить на поставленные вопросы;

– не разглашать сведения, которые стали ему известны в связи с производством судебной экспертизы, в том числе сведения, которые могут ограничить конституционные права граждан, а также сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну;

– обеспечить сохранность представленных объектов исследований и материалов дела.

Эксперт не вправе:

– принимать поручения о производстве судебной экспертизы непосредственно от каких-либо органов или лиц, за исключением руководителя государственного судебно-экспертного учреждения;

- осуществлять судебно-экспертную деятельность в качестве негосударственного эксперта;
- вступать в личные контакты с участниками процесса, если это ставит под сомнение его незаинтересованность в исходе дела; самостоятельно собирать материалы для производства судебной экспертизы;
- сообщать кому-либо о результатах судебной экспертизы, за исключением органа или лица, ее назначивших;
- уничтожать объекты исследований либо существенно изменять их свойства без разрешения органа или лица, назначивших судебную экспертизу.

Эксперт вправе:

- ходатайствовать перед руководителем соответствующего государственного судебно-экспертного учреждения о привлечении к производству судебной экспертизы других экспертов, если это необходимо для проведения исследований и дачи заключения;
- делать подлежащие занесению в протокол следственного действия или судебного заседания заявления по поводу неправильного истолкования участниками процесса его заключения или показаний;
- обжаловать в установленном законом порядке действия органа или лица, назначивших судебную экспертизу, если они нарушают права эксперта.

Эксперт также имеет права, предусмотренные соответствующим процессуальным законодательством. В частности, эксперт не вправе: принимать поручения о производстве судебной экспертизы непосредственно от каких-либо органов или лиц, за исключением руководителя государственного судебно-экспертного учреждения; сообщать кому-либо о результатах судебной экспертизы, за исключением органа или лица, ее назначивших.

При этом эксперт вправе делать подлежащие занесению в протокол судебного заседания заявления по поводу неправильного истолкования участниками процесса его заключения или показаний, а также имеет права, предусмотренные процессуальным законодательством.

ПОДБОРКА СУДЕБНЫХ РЕШЕНИЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ФАС Северо-Западного округа от 29.06.2010 по делу № А26-11286/2009

Как установил суд, учреждение в нарушение ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей», предоставляя платные медицинские услуги населению, не разместило в поликлинике в доступной для потребителей форме информацию, содержащую сведения о специалистах, оказывающих платные медицинские услуги, об их квалификации и сертификации; в заключенных с потребителями договорах отсутствует условие о сроке получения ими платных медицинских услуг; в эти договоры включены условия об ограничении ответственности исполнителя, а также прав потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги, что влечет административную ответственность, предусмотренную ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ФАС Уральского округа от 24.02.2010 № Ф09-851/10-С1 по делу № А07-23495/2009

Суд отказал в удовлетворении заявления о привлечении к ответственности по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ за отсутствие перечня применяемых технологий, ненадлежащее оформление договоров на оказание платных медицинских услуг и неоформление медкарт, оказание услуг лицами, не включенными в список врачебного медперсонала, имеющего на это право (подп. 96 ч. 1 ст. 17 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»). Как разъяснил суд, несоблюдение технологий, оказание услуг неуполномоченными лицами не доказаны, в договорах указаны все необходимые данные, обязанность оформления карт отменена.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ФАС Уральского округа от 22.11.2007 № Ф09-8819/07-С1 по делу № А07-2598/07

Рассматривая заявление о привлечении общества к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ, суд указал, что в соответствии с пп. 96 п. 1 ст. 17 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» медицинская деятельность подлежит лицензированию. А поскольку материалами дела подтвержден факт оказания платных медицинских услуг по функциональной диагностике состояния организма человека без лицензии на право осуществления медицинской деятельности, суд удовлетворил заявление и привлек общество к ответственности.

Примечание. Определением ВАС РФ от 18.06.2008 № 4845/08 отказано в передаче дела в Президиум ВАС РФ для пересмотра в порядке надзора данного Постановления.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ФАС Западно-Сибирского округа от 12.03.2009 № Ф04-1461/2009(2147-А03-32)

Суд удовлетворил требование управления Роспотребнадзора о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности по части 2 статьи 14.1 КоАП РФ, указав, что для оказания услуги по производству такой врачебной процедуры, как массаж при помощи массажера-стимулятора термотерапевтического персонального, индивидуальный предприниматель должен иметь специальное разрешение (лицензию) на осуществление медицинской деятельности, а в данном случае материалами дела подтверждается факт осуществления в парикмахерской, принадлежащей индивидуальному предпринимателю, на платной основе врачебной процедуры –

массажа без специального разрешения (лицензии) на осуществление медицинской деятельности.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ФАС Северо-Кавказского округа от 28.12.2009 по делу № А53-12748/2009

Как установил суд, в нарушение требований пп. 96 п. 1 ст. 17 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» общество оказывает без соответствующей лицензии платные медицинские услуги (оздоровительный, антицеллюлитный массажи, кедровая фитобочка, биостимуляции, магнитно-лазерная терапия и др.). На этом основании суд привлек общество к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ в виде штрафа.

РЕШЕНИЕ АС Свердловской обл. от 28.05.2008 по делу № А60-9799/2008-С9

Суд указал, что правонарушение по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, допущенное медицинским учреждением при предоставлении услуг населению, выразившееся, в частности, в оформлении чеков при оказании платных медицинских услуг с указанием единой суммы, подлежащей оплате, без разбивки ее по видам услуг, во включении в договоры о предоставлении медицинских услуг положения о возможности принятия учреждением решения о выписке заказчика из стационара без возврата оплаченной денежной суммы, не могло быть признано малозначительным, поскольку посягало на общественные отношения в области защиты прав потребителей и охраны здоровья населения.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ФАС УО от 10.05.2007 № Ф09-3341/07-С1 по делу № А47-8272/06

Учреждение в своей деятельности по оказанию медико-социальной помощи гражданам, страдающим социально значимыми заболеваниями и заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, использовало оборудование, являющееся источником ионизирующего излучения. Указанная деятельность не была предпринимательской, а медицинские услуги оказывались бесплатно. Суд указал, что в силу п. 2 ст. 1 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», ст. 10 ФЗ «О радиационной безопасности населения» и п. п. 3, 4, 5 Положения о лицензировании деятельности в области использования источников ионизирующего излучения, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 25.02.2004 № 107, учреждение обязано было иметь лицензию на осуществление деятельности в области использования источников ионизирующего излучения независимо от характера предоставляемых медицинских услуг (платных или бесплатных), но при отсутствии такой лицензии подлежало привлечению к ответственности не по ч. 2 ст. 14.1 КоАП РФ, а по ч. 1 ст. 19.20 за осуществление без лицензии деятельности, не связанной с извлечением прибыли.

Примечание. Определением ВАС РФ от 28.08.2007 № 10200/07 отказано в передаче дела в Президиум ВАС РФ для пересмотра в порядке надзора данного Постановления и Постановления апелляционной инстанции АС Оренбургской обл. от 20.02.2007.

ВОПРОСЫ-ОТВЕТЫ

Вопрос: Могут ли платные медицинские услуги оказываться в основное рабочее время?

Ответ: Действующее законодательство прямо не устанавливает запрет на оказание платных медицинских услуг в основное рабочее время медицинского учреждения. Однако представляется очевидным, что недопустимо ухудшение возможности получения гражданами бесплатной медицинской помощи, например, из-за параллельного оказания в одних и тех же кабинетах платных и бесплатных услуг или предоставление приоритета гражданам, желающим получить медицинскую услугу за плату, и т.д. Это являлось бы прямым нарушением ст. 41 Конституции Российской Федерации, провозгласившей «право каждого гражданина на бесплатное получение медицинской помощи в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений».

Также, согласно Постановлению Правительства РФ от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» основанием для оказания платных медицинских услуг является выполнение медицинским учреждением в полном объеме территориальной программы гарантий бесплатной медицинской помощи.

Следовательно, оказание платных медицинских услуг в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения в основное рабочее время вряд ли возможно без ущемления прав граждан, получающих медицинскую помощь на основании полиса обязательного медицинского страхования.

Таким образом, целесообразно было бы для оказания платных медицинских услуг создавать или хозрасчетные отделения или отдельные кабинеты, в которых оказывалась только платная медицинская помощь. Например, в Приказе Департамента здравоохранения г. Москвы от 19 сентября 2004 г. № 446 «О мерах по упорядочению практики оказания платных медицинских услуг в медицинских учреждениях Департамента здравоохранения города Москвы» (в ред. от 7 апреля 2005 г.) четко указано место и время оказания платных медицинских услуг: «Оказание платных медицинских услуг должно проводиться в специально организованных структурных подразделениях (отделениях, кабинетах) медицинского учреждения. Оказание платных медицинских услуг медицинским персоналом осуществляется в свободное от основной работы время. Графики учета рабочего времени по основной работе и по оказанию платных медицинских услуг составляются раздельно» (п. 2.6 Приказа). Пунктом 2.7 указанного документа установлено, что оказание платных медицинских услуг в основное рабочее время персонала допускается в порядке исключения (при условии первоочередного оказания гражданам бесплатной медицинской помощи и при выполнении специалистами объемов медицинской помощи по Гарантированной программе) в следующих случаях:

- когда технология их проведения ограничена рамками основного рабочего времени медицинского учреждения. Часы работы медицинского персонала, оказывающего платные услуги во время основной работы, продолжаются на время, затраченное на их предоставление;
- когда условия работы за счет интенсивности труда позволяют оказывать платные медицинские услуги без ущерба для оказания бесплатной медицинской помощи.

Вопрос: Имеет ли право медицинское учреждение оказывать платные услуги не медицинского характера?

Ответ: В соответствии со ст. 50 Гражданского кодекса и ст. 2 Федерального закона от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (в ред. от 2 февраля 2006 г.) медицинское учреждение является некоммерческой организацией, для которой извлечение прибыли не является основной целью деятельности. Некоммерческие организации создаются для достижения социальных, благотворительных, культурных, образовательных и иных целей. Очевидно, что основная цель деятельности медицинского учреждения – оказание качественной и своевременной медицинской помощи населению.

Некоммерческие организации могут осуществлять предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых они созданы, и соответствующую этим целям (п. 3 ст. 50 Гражданского кодекса РФ).

Медицинские учреждения оказывают платные медицинские услуги в порядке, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями».

Согласно указанному документу платные медицинские услуги населению предоставляются медицинскими учреждениями в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, протезно-ортопедической и зубопротезной помощи.

Таким образом, речь идет все-таки о возможности оказания медицинскими учреждениями именно медицинских услуг.

Однако некоторые региональные нормативные акты расширительно толкуют эти положения законодательства. Так, в Приказе Департамента здравоохранения г. Москвы от 29 сентября 2004 г. № 446 «О мерах по упорядочению практики оказания платных медицинских услуг в медицинских учреждениях Департамента здравоохранения города Москвы (в ред. от 7 апреля 2005 г.) указано, что медицинские учреждения могут предоставлять за плату услуги медицинского сервиса (пребывание в стационаре с целью обеспечения ухода, доставка лекарств на дом, транспортные услуги, прокат изделий медицинского назначения, индивидуальное приготовление или заказ блюд по желанию больных).

Предоставление вышеперечисленных услуг, на мой взгляд, не нарушает нормы действующего законодательства, т.к. они косвенно связаны с оказанием медицинской помощи, следовательно, эта деятельность соответствует целям деятельности медицинского учреждения.

Статьей 52 Гражданского кодекса РФ установлено, что «в учредительных документах некоммерческих организаций: должны быть определены предмет и цели деятельности юридического лица».

Таким образом, для правомерности оказания услуг, которые не являются медицинскими, но косвенно связаны с ними, необходимо в уставе учреждения определить создано ли медицинское учреждение для оказания исключительно медицинских услуг и имеет ли оно право оказывать наряду с медицинскими и такого рода услуги.

Вопрос: Каков общий порядок оплаты платных медицинских услуг? Обязательна ли предоплата услуг? Какими нормативными документами регулируется порядок оплаты услуг?

Ответ: Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 г. № 27) предусмотрено, что оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинском учреждении. Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин. При расчетах с населением без применения контрольно-кассовых машин медицинские учреждения должны использовать бланк, являющийся документом строгой отчетности, утвержденный в установленном порядке. Форма квитанции для оформления расчетов с населением за оказанные медицинские услуги без применения контрольно-кассовых машин утверждена письмом Минфина РФ от 20 апреля 1995 г. № 16-00-30-35. Медицинские учреждения обязаны выдать потребителю кассовый чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, в том числе условия о предоплате, права, обязанности и ответственность сторон. Поэтому предоплата услуги может быть обязательной только в том случае, когда это предусмотрено в договоре между медицинским учреждением и потребителем услуг (пациентом).

Поскольку под порядком расчетов понимается стоимость услуг (работ), порядок и срок их оплаты, следует руководствоваться следующими нормативно-правовыми актами: Гражданским кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 7 марта 1995 г. № 239 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)», Постановлением Правительства

РФ от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» и Инструкцией по расчету стоимости медицинских услуг (временная) (утв. 10 ноября 1999 г. Минздравом России № 01-23/4-10 и Российской академией медицинских наук № 01-02/41).

В соответствии со ст. 781 Гражданского кодекса РФ (в ред. от 21 июля 2005 г.) заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Вопрос: В муниципальном медицинском учреждении женщинам в период беременности и родов была оказана услуга на платной основе «Лечение в платной палате повышенной комфортности родового отделения с дополнительным обслуживанием». В калькуляцию услуги включено: предоставление 1-местной палаты, телевизора, холодильника, дополнительный ежедневный осмотр заведующего отделением. Контрольно-ревизионный отдел Фонда социального страхования РФ (далее – КРО), ссылаясь на п. 17 Приказа Минздравсоцразвития России от 15.01.2007 № 33, не принимает к оплате талоны № 2 родовых сертификатов, выданных женщинам, которые воспользовались данной платной услугой. Правомерны ли действия КРО? Что

следует сделать бюджетному учреждению, для того чтобы отстоять свои права?

Ответ: В п. 17 Порядка и условий оплаты услуг государственным и муниципальным учреждениям здравоохранения по медицинской помощи, оказанной женщинам в период беременности и родов, утвержденного Приказом Минздравсоцразвития России от 10.01.2006 № 5 и действовавшего в 2006 г., во исполнение ст. 17 Федерального закона «О бюджете Фонда социального страхования Российской Федерации на 2006 год» было сказано, что не подлежат оплате услуги по медицинской помощи, оказанной женщинам в период беременности и родов учреждениями здравоохранения, заключившими договоры с женщинами об оказании медицинской помощи в период беременности и родов на платной основе. В Письме от 07.06.2006 № 2989-ВС Минздравсоцразвитие России разъяснило, что в соответствии с Определением Верховного Суда РФ от 25.07.2002 № КАС02-373 государственные и муниципальные медицинские учреждения оказывают платные медицинские услуги населению в дополнение к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи.

Гарантизованный объем бесплатной медицинской помощи, предоставляемый в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2006 г., утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 461, включает необходимые виды медицинской помощи, предоставляемой бесплатно.

Указанной Программой предусмотрено, что амбулаторно-поликлиническая помощь в период беременности и родов оказывается государственными и муниципальными учреждениями здравоохранения бесплатно в рамках обяза-

тельного медицинского страхования, в связи с чем она включает в себя тот минимальный объем медицинской помощи, который необходим для ее надлежащего оказания.

Таким образом, оказание любого вида медицинской помощи на платной основе является основанием для отказа в оплате региональными отделениями талонов услуг по медицинской помощи, оказанной женщинам в период беременности и родов, поскольку при решении вопросов об оплате талонов родовых сертификатов принимаются во внимание не источники финансирования медицинской помощи по договору об оказании платных медицинских услуг, а сам факт платности заключенного договора.

Оказание «бытовых» сервисных услуг, предоставляемых родильными домами женщинам в период родов, например предоставление палаты повышенной комфортности, услуг персональной сиделки и других, не является основанием для отказа в оплате талонов № 2 родового сертификата.

В 2007 г. действуют Порядок и условия оплаты услуг государственным и муниципальным учреждениям здравоохранения по медицинской помощи, оказанной женщинам в период беременности и родов, утвержденные Приказом Минздравсоцразвития России от 15.01.2007 № 33. Из п. 17 данного Порядка следует, что не подлежат оплате и направлению в региональные отделения Фонда талоны родовых сертификатов за услуги, оказанные учреждениями здравоохранения на платной основе, в том числе в рамках договоров добровольного медицинского страхования. Таким образом, талоны родовых сертификатов № 2 не подлежат оплате, если женщине были оказаны медицинские услуги на платной основе. В случае если женщине были оказаны медицинские услуги в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2007 год,

утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2006 № 885, на безвозмездной основе и дополнительно были оказаны платные услуги, такие как нахождение в палате повышенной комфортности, то талон родового сертификата № 2 к оплате должен приниматься. Однако писем, разъясняющих, что в 2007 г. оказание «бытовых» сервисных услуг, предоставляемых родильными домами женщинам в период родов, предоставление палаты повышенной комфортности, услуг персональной сиделки и т.д., не является основанием для отказа в оплате талонов № 2 родового сертификата, нет.

Руководствуясь Определением Верховного Суда РФ от 25.07.2002 № КАС02-373, можно сделать вывод о том, что если роженице вашим учреждением был предоставлен бесплатно гарантированный объем медицинской помощи (что вы можете подтвердить документально), предоставляемый в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2007 год, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2006 № 885, то Фонд социального страхования РФ не вправе отказать вам в оплате талонов родовых сертификатов № 2. Однако Фонд считает иначе.

Исходя из вопроса, следует, что КРО не принимают к оплате талоны № 2 родовых сертификатов. В этом случае вы вправе подать в суд и решить спор в судебном порядке. Однозначно предугадать решение суда сложно, хотя можно предположить, что он встанет на вашу сторону по принятию к оплате талонов родовых сертификатов, по крайней мере, за январь и февраль 2007 г. В соответствии с Правилами подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 № 1009 (далее – Правила № 1009),

нормативные правовые акты подлежат государственной регистрации. После этого нормативные акты подлежат официальному опубликованию в течение дня после государственной регистрации в «Российской газете», в Бюллетеине нормативных актов федеральных органов исполнительной власти издательства «Юридическая литература» и др. В соответствии с п. 19 данных Правил федеральные органы исполнительной власти направляют для исполнения нормативные правовые акты, подлежащие государственной регистрации, только после их регистрации и официального опубликования. При нарушении указанных требований нормативные правовые акты, как не вступившие в силу, применяться не могут.

Поскольку Приказ Минздравсоцразвития России от 15.01.2007 № 33 был зарегистрирован 20.02.2007 № 8980, а в «Российской газете» за № 44 был опубликован 02.03.2007, то, несмотря на то, что в п. 3 Приказа Минздравсоцразвития России от 15.01.2007 № 33 значится, что он вступает в силу с 1 января 2007 г., Приказ Минздравсоцразвития России от 15.01.2007 № 33 в соответствии с п. 19 Правил № 1009 подлежит исполнению с 02.03.2007.

Вопрос: Организация оказывает платные медицинские услуги. Требуется ли заключение письменных договоров при оказании медицинских услуг, не носящих длительный характер?

Ответ: На основании п. п. 1 и 2 ст. 779 Гражданского кодекса РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. Правила гл. 39 ГК РФ применяются к договорам оказания медицинских услуг и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам,

предусмотренным гл. 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 ГК РФ.

Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 утверждены Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (далее – Правила). Согласно п. 11 Правил предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Как установлено пп. 1 п. 1 ст. 161 ГК РФ, сделки юридических лиц между собой и с гражданами должны совершаться в простой письменной форме, за исключением сделок, требующих нотариального удостоверения.

При этом в силу п. 1 ст. 162 ГК РФ несоблюдение простой письменной формы сделки лишает стороны права в случае спора ссылаться в подтверждение сделки и ее условий на свидетельские показания, но не лишает их права приводить письменные и другие доказательства.

В случаях, прямо указанных в законе или в соглашении сторон, несоблюдение простой письменной формы сделки влечет ее недействительность (п. 2 указанной статьи).

На основании п. п. 1 и 2 ст. 8 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (ис-

полнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Правоотношения по возмездному оказанию услуг урегулированы нормами гл. 39 ГК РФ, которые не предусматривают обязательного оформления договора в письменной форме (Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 05.05.2008 № Ф08-2390/2008).

ФАС Западно-Сибирского округа в Постановлении от 09.08.2002 № Ф04/2769-1022/A45-2002 пришел к выводу, что заключение письменных договоров при оказании медицинских услуг, не носящих длительный характер, не требуется. При оказании исполнителем медицинских услуг оформляются: медицинская карта больного, выписка из медицинской карты с перечнем предоставленных услуг, гарантийный талон и выдается кассовый чек об оплате услуг. Таким образом, названные документы регламентируют необходимые вопросы об условиях, сроках и порядке предоставления медицинских услуг, что свидетельствует о достижении соглашения обществом и потребителями по всем существенным условиям оказываемых и потребляемых услуг, носящих одномоментный характер.

Президиум ВАС РФ в Постановлении от 19.02.2008 № 12913/07 указал, что с учетом пп. 1 п. 1 ст. 161 и п. 1 ст. 162 ГК РФ утрата подлинника договора не лишает истца права ссылаться в подтверждение совершения сделки и ее условий на письменные и другие доказательства, за исключением свидетельских показаний.

ФАС Уральского округа в Постановлении от 22.12.2004 № Ф09-4212/04-ГК отметил, что при несоблюдении простой письменной формы устанавливать наличие сделок свидетельскими показаниями запрещено. Имеется существенная оговорка, что такое запрещение имеет силу при наличии спора по данному вопросу.

Исходя из изложенного заключение письменных договоров при оказании медицинских услуг, не носящих длительный характер, не требуется. Однако стоит учитывать, что несоблюдение письменной формы договора может значительно затруднить доказывание в судебном процессе.

Вопрос: Вправе ли организация, оказывающая платные медицинские услуги населению, не заключать договор на их оказание гражданину в письменной форме, учитывая, что услуги предоставляются в форме консультаций немедленно при заключении договора? Кроме того, в каждом случае организация оформляет медицинскую карту больного с перечнем предоставленных услуг, акт приема работ и выдает кассовый чек, сумма в котором соответствует прейскуранту услуг, что, по ее мнению, является подтверждением заключенного договора.

Ответ: В соответствии с п. 2 ст. 779 Гражданского кодекса РФ правила гл. 39 ГК РФ применяются к договорам оказания медицинских услуг.

Общие положения о подряде (ст. ст. 702-729 ГК РФ) и положения о бытовом подряде (ст. ст. 730-739 ГК РФ) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. ст. 779-782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг (ст. 783 ГК РФ).

Глава 39 ГК РФ не устанавливает обязательных требований к форме договора возмездного оказания услуг.

Согласно п. 1 ст. 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения

сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма.

В соответствии с п. 1 ст. 158 ГК РФ сделки совершаются устно или в письменной форме (простой или нотариальной).

Сделка, которая может быть совершена устно, считается совершенной и в том случае, когда из поведения лица явствует его воля совершить сделку (п. 2 ст. 158 ГК РФ).

Согласно п. 1 ст. 159 ГК РФ сделка, для которой законом или соглашением сторон не установлена письменная (простая или нотариальная) форма, может быть совершена устно.

Если иное не установлено соглашением сторон, могут совершаться устно все сделки, исполняемые при самом их совершении, за исключением сделок, для которых установлена нотариальная форма, и сделок, несоблюдение простой письменной формы которых влечет их недействительность (п. 2 ст. 159 ГК РФ).

На основании п. 1 ст. 161 ГК РФ сделки юридических лиц между собой и с гражданами должны совершаться в простой письменной форме, за исключением сделок, требующих нотариального удостоверения.

Соблюдение простой письменной формы не требуется для сделок, которые в соответствии со ст. 159 ГК РФ могут быть совершены устно (п. 2 ст. 161 ГК РФ).

Пунктом 11 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 (далее – Правила), установлено, что предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Однако в данной норме форма договора (письменная или устная), заключаемого между медицинским учреждением и потребителем, не определена.

Следует отметить, что Роспотребнадзор в Письме от 18.04.2007 № 0100/3996-07-32 применительно к п. 11 Правил разъяснил, что с учетом требований ст. 161 ГК РФ договор на предоставление платных медицинских услуг с потребителем заключается в простой письменной форме.

Как отметил Роспотребнадзор, фактическое предоставление соответствующих медицинских услуг без оформления договора, отвечающего вышеназванным требованиям (а также требованиям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»), следует среди прочего рассматривать в контексте соответствующих положений гл. 28 ГК РФ.

ФАС Западно-Сибирского округа в Постановлении от 09.08.2002 № Ф04/2769-1022/А45-2002 удовлетворил иск медицинской организации к территориальному управлению МАП России о признании недействительными решения и предписания о прекращении нарушений прав потребителей. В направленном предписании организации рекомендовано обеспечить выполнение требований ст. 161 ГК РФ, п. 11 Правил по оформлению в простой письменной форме договоров на предоставление платных медицинских услуг. Управление МАП России полагало, что представленные по делу доказательства – медицинская карта больного, выписка из нее с перечнем предоставляемых услуг, гарантийный талон, кассовый чек – свидетельствуют о возникновении возмездных отношений по оказанию платных медицинских услуг, но ни одно из них не является письменной формой договора об оказании платных медицинских услуг.

Суд установил, что при оказании организации медицинских услуг оформляются медицинская карта больного,

выписка из медицинской карты с перечнем предоставленных услуг, гарантийный талон и выдается кассовый чек об оплате услуг. Как указал суд, названные документы регламентируют необходимые вопросы об условиях, сроках и порядке предоставления медицинских услуг, что свидетельствует о достижении соглашения обществом и потребителями по всем существенным условиям оказываемых и потребляемых услуг, носящих одномоментный характер.

При этом суд с учетом ст. ст. 159 и 161 ГК РФ разъяснил, что не требуется заключения письменных договоров при оказании медицинских услуг, не носящих длительный характер.

Следует также отметить, что ГУВД по г. Москве в Приказе от 22.08.2007 № 441 «Об организации работы по оказанию платных медицинских услуг в лечебно-профилактических учреждениях МСЧ ГУВД г. Москвы», изданном после приведенного Письма Роспотребнадзора, указало, что договор с пациентом медицинским учреждением может быть заключен в устной или в письменной форме. Как отмечено в Приказе, устная форма договора в соответствии с п. 2 ст. 159 ГК РФ предусмотрена в случаях предоставления услуг немедленно при заключении договора (письменными доказательствами их предоставления являются: медицинская карта больного с перечнем предоставленных услуг, кассовый чек или бланк строгой отчетности об оплате услуг, сумма в котором соответствует преэскиранту услуг, акт приема работ). Письменная форма договора в соответствии со ст. 161 ГК РФ предусмотрена в случаях предоставления услуг, исполнение которых носит пролонгированный по времени характер. При этом в договоре должны быть регламентированы условия и сроки получения платных медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Аналогичная позиция изложена также в изданном ранее Приказе руководителя Департамента здравоохранения г. Москвы от 29.09.2004 № 446 «О мерах по упорядочению практики оказания платных медицинских услуг в медицинских учреждениях Департамента здравоохранения города Москвы», а также Решении Совета депутатов городского округа Звенигород Московской области от 20.02.2007 № 55/6 «О принятии Положения о порядке предоставления платных медицинских услуг муниципальным учреждением здравоохранения «Звенигородская центральная городская больница».

Вопрос: Индивидуальный предприниматель, имеющий лицензию на осуществление медицинской деятельности, оказывает платные стоматологические услуги в стоматологическом кабинете. При этом предприниматель не обеспечил ознакомления пациентов с информацией о квалификации и сертификации специалистов, осуществляющих указанные услуги, в наглядной форме подобная информация потребителям не представлена. Является ли данный факт нарушением законодательства и, если является, предусмотрена ли за него ответственность?

Ответ: В соответствии с пп. 96 п. 1 ст. 17 Федерального закона от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» медицинская деятельность подлежит обязательному лицензированию.

Согласно пп. «и» п. 5 Положения о лицензировании медицинской деятельности, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 22.01.2007 № 30, одним из лицензионных требований и условий при осуществлении медицинской деятельности является соблюдение лицензиатом

правил предоставления платных медицинских услуг, утвержденных в установленном порядке.

Из п. 10 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27, следует, что медицинские учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о квалификации и сертификации специалистов.

На основании ч. 3 ст. 14.1 Кодекса РФ об административных правонарушениях осуществление предпринимательской деятельности с нарушением условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией), влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей; на должностных лиц – от трех тысяч до четырех тысяч рублей; на юридических лиц – от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Таким образом, в рассматриваемой ситуации индивидуальным предпринимателем нарушены условия, предусмотренные лицензией, за что ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ предусмотрена ответственность в виде административного штрафа (см. также Постановления ФАС Уральского округа от 18.02.2009 № Ф09-10565/08-С1, ФАС Северо-Кавказского округа от 20.08.2008 № Ф08-4589/2008).

Вопрос: Нужно ли при изменении типа с бюджетного учреждения на автономное получать заново специальное разрешение на оказание платных услуг?

Ответ: Часть 12 статьи 5 Федерального закона «Об автономных учреждениях» гласит: «Созданное путем изменения типа существующего государственного или муниципального учреждения автономное учреждение вправе

осуществлять предусмотренные его уставом виды деятельности на основании лицензии, а также свидетельства о государственной аккредитации, иных разрешительных документов, выданных соответствующему государственному или муниципальному учреждению, до окончания срока действия таких документов. При этом не требуется переоформления документов, подтверждающих наличие лицензий, в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 8 августа 2001 года № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» и переоформления иных разрешительных документов» (далее – Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности»).

Таким образом, никто не вправе требовать переоформления и такого разрешительного документа, как специальное разрешение на оказание платных услуг.

Вообще-то, вопрос нужно ставить шире: а требуется ли вообще автономному учреждению специальное разрешение на оказание платных медицинских услуг?

Отметим сразу, законодательного требования наличия такого документа нет. Оно установлено подзаконным актом. В соответствии с п. 4 постановления Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» государственные и муниципальные медицинские учреждения оказывают платные медицинские услуги населению по специальному разрешению соответствующего органа управления здравоохранением. Для автономных учреждений исключения нет (правда, тогда их и не было еще).

Но, с другой стороны, часть 6 статьи 4 Федерального закона от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» устанавливает, что кроме государственного (муниципального) задания и обязательств по социальному страхованию автономное учреждение по своему усмотре-

нию вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основной деятельности, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях в порядке, установленном федеральными законами.

То есть законодательством установлено, что автономное учреждение само решает – оказывать платные услуги или нет.

Это Федеральный закон, он имеет большую юридическую силу по сравнению с постановлением Правительства Российской Федерации. Тем более, что и принят закон позже. Значит, специальное разрешение автономному учреждению не требуется.

Таким образом, получается, что для автономного учреждения и требовать переоформления специального разрешения в связи с изменением типа учреждения нельзя, и выдавать новое разрешение – тоже нельзя. Автономному учреждению не требуется для оказания платных медицинских услуг специальное разрешение органа управления здравоохранением.

Информация о проблемах проведения государственного контроля за соблюдением правил предоставления платных медицинских услуг организациями системы здравоохранения: медицинскими организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в Ростовской области.

В соответствии со ст.41 Конституции РФ медицинская помощь в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения оказывается гражданам бесплатно. Вместе с тем, согласно правовой позиции Конституционного Суда РФ, изложенной в Определение от 06.06.2002 № 115-О, возмездное оказание медицинских услуг представляет собой реализацию гарантированной в Российской Федерации свободы экономической деятельности, права каждого на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности и производится медицинскими учреждениями в рамках соответствующих договоров.

По данным оперативной отчетности в Ростовской области платные медицинские услуги оказываются 149 (87%) муниципальными учреждениями здравоохранения и 27 (68%) областными.

Управление Росздравнадзора осуществляя лицензионный контроль за учреждениями государственной системы здравоохранения, осуществляет, в том числе, контроль за соблюдением одного из лицензионных требований и условий – соблюдение лицензиатом правил предоставления платных медицинских услуг, утвержденных в установленном порядке. Дополнительно контроль за соблюдением правил предоставления платных медицинских услуг осуществляется посредством совместных проверок с прокуратурой Ростовской области.

Так, в период с 2010 года по 20 июня 2011 года проведено 12 выездных проверок сотрудниками Управления и 8 совместных проверок с прокуратурой Ростовской области и Волго-Донской транспортной прокуратурой. В результате установлены следующие нарушения:

- отсутствие контроля за соответствием качества выполняемых платных медицинских услуг установленным требованиям (стандартам) – 15%, что представляет собой нарушение лицензионных требований и условий, установленных пп. «з» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности», утвержденного постановлением Правительства РФ от 22.01.2007 № 30 (ред. от 24.09.2010);
- осуществляет деятельность по оказанию платных медицинских услуг при отсутствии бесплатной, доступной и достоверной информации, включающей в себя сведения о квалификации и сертификации специалистов – 15% – нарушение лицензионных требований и условий, установленных пп. «и» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности» и п.10 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27;
- предоставление платных услуг без оформления договоров, содержащих указание на наименование платной медицинской услуги и срок её оказания - 15% - нарушение лицензионных требований и условий, установленных пп. «и» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности» и п.11 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
- привлечение к оказанию платных услуг лиц, не имеющих соответствующего оказываемым услугам профессионального последипломного медицинского образования – 10% – нарушение лицензионных требований и ус-

ловий, установленных пп. «г» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

– отсутствие у лиц, оказывающих платные медицинские услуги повышения квалификации за последние 5 лет – 10% – нарушение лицензионных требований и условий, установленных пп. «д» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

– отсутствие договора на техническое обслуживание медицинской техники, используемой при оказании платных услуг, в том числе являющейся источником повышенной опасности, или несоответствие обслуживающих её лиц установленным требованиям – 10% – нарушение лицензионных требований и условий, установленных пп. «к» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

– предоставление недостоверной информации, о перечне медицинских услуг предоставляемых пациенту бесплатно – 10% – нарушение лицензионных требований и условий, установленных пп. «и» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности» и п.4 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;

– осуществление отдельных видов платных медицинских услуг без лицензии – 5% – нарушение требований пп.96 ст.17 Федерального закона от 08.08.2001 № 128-ФЗ (ред. от 28.09.2010) «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

– осуществление отдельных видов платных медицинских услуг по адресу, не указанному в лицензии – 5% – нарушение требований ст.10 Федерального закона от 08.08.2001 № 128-ФЗ (ред. от 28.09.2010) «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

– осуществление отдельных видов платных медицинских услуг без наличия специального разрешения соответ-

ствующего органа управления здравоохранением – 5% – нарушение лицензионных требований и условий, установленных пп. «и» п.5 «Положения о лицензировании медицинской деятельности», утвержденного постановлением Правительства РФ от 22.01.2007 № 30 (ред. от 24.09.2010), п.4 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;

– наличие отдельных положений прейскуранта, обуславливающих приобретение одних работ, услуг (определение отдельных лабораторных показателей) обязательным приобретением иных работ, услуг (взятие мазков, плазмы крови) – нарушение требований п.2 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей».

По результатам проверок было составлено и направлено в суд 13 протоколов об административном правонарушении.

Помимо вышеизложенного необходимо остановиться на проблеме использования оборудования, полученного в рамках приоритетного национального проекта «Здоровье» при оказании платных услуг.

В частности одним из направлений приоритетного национального проекта «Здоровье» является развитие первичной медико-санитарной помощи».

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.12.2006 № 868 в 2007 году на приобретение диагностического оборудования для организации первичной медико-санитарной помощи в целях обеспечения муниципальных амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений, а также женских консультаций были направлены средства федерального бюджета.

Дополнительно постановлением Правительства РФ от 18.06.2007 № 380, диагностическое оборудование и санитарный автотранспорт, приобретенные за счет средств фе-

дерального бюджета, были переданы государственным и муниципальным учреждениям и подразделениям, оказывающим скорую медицинскую помощь с последующей передачей части указанного имущества в собственность муниципальных образований, субъектов Российской Федерации.

В силу ст.37.1, ст.39 «Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» как первичная медико-санитарная помощь, так и скорая помощь являются бесплатными для граждан Российской Федерации.

С учетом вышеизложенного использование оборудования, полученного в рамках приоритетного национального проекта «Здоровье» – недопустимо.

Следующей крайне важной проблемой является отсутствие разграничения потоков пациентов, которым оказывается медицинская помощь в рамках «Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи» и в рамках платных медицинских услуг. Нередко встречаются случаи, когда одни и те же специалисты, в одно и тоже время работы, в одних помещениях и на одном оборудовании, принимают как пациентов, которым оказывается бесплатная медицинская помощь, так и пациентов в рамках оказания платных медицинских услуг.

В данном случае за счет дополнительной нагрузки как на врача, так и на оборудование, с одной сокращается рабочее время медицинского работника, в течение которого он в состоянии принять пациентов в рамках «Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи», как следствие граждане не могут получить медицинскую помощь в день обращения и вынуждены «записываться и

ждать своей очереди», что в свою очередь является нарушением ст. 41 Конституции РФ. С другой стороны, у медицинского работника формируется мотивация принять больше пациентов именно в рамках оказания платных услуг, обусловленная получением дополнительного заработка. К сожалению, соответствующими органами управления муниципальной системы здравоохранения не обеспечивается мониторинг данной ситуации, включающий в себя информацию о количестве людей, вынужденных ожидать получение медицинской услуги, сроке данного ожидания и его причинах. Хотя, в свое время, когда обсуждали вопросы о внедрении платных услуг эти вопросы оговаривались.

Обращает на себя внимание и еще одна крайне важная проблема, подтвердившая свою актуальность и в результате совместных с прокуратурой Ростовской области проверок – это взимание лечебными учреждениями платы при оказании услуг, под предлогом оформления «разового страхового полиса по добровольному медицинскому страхованию» (так называемый «монополис»).

Это проблема не нова, еще в 1999 году Министерство финансов Российской Федерации в письме Минфина от 15.09.1999 № 24-02/11 «О различии между обязательным и добровольным медицинским страхованием и о нарушениях при оказании медицинских услуг», указывало, что при оказании услуг посредством использования «монополисов» допускаются следующие нарушения:

- событие, в силу наступления которого производится выплата страховщиком лечебному учреждению суммы денег, не является страховым, так как не обладает признаками вероятности и случайности: полис выписывается непосредственно при обращении лица в лечебное учреждение;

- сумма взноса, уплачиваемого лицом, обратившимся в лечебное учреждение, совпадает по времени и величине с

суммой произведенной выплаты, в связи с чем страховщик не имеет возможности накопить необходимые средства для гарантирования гражданам при возникновении страхового случая получения медицинской помощи;

– выдаваемые гражданам полисы не соответствуют, в части оформления, требованиям действующего законодательства: не содержат, в большинстве случаев, сведений о застрахованном лице; не достигается соглашение о размере страховой суммы; не содержат программу добровольного медицинского страхования, перечень лечебных учреждений;

– отдельные медицинские услуги, оказываемые гражданам под предлогом оформления договора добровольного медицинского страхования, предусмотрены программой обязательного медицинского страхования, что дает основание предполагать двойную оплату одной и той же услуги.

В результате проведенным контрольно-надзорных мероприятий, в том числе совместно с органами прокуратуры Ростовской области использование «монополисов» было установлено в нескольких медицинских учреждениях. В то же время пациент лишается права выбора то ли приобрести полюс добровольного медицинского страхования, то ли оплатить услуги в кассу учреждения. Остается проблема взимания денежных средств «в карман» сотрудников учреждения.

Отдельный вопрос – сервисные услуги, в том числе наличие «сервисных» палат в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения, оказывающих как скорую медицинскую помощь, так и медицинскую помощь женщинам в период родов. Во-первых, данные услуги не относятся к медицинским и должны выполняться при наличии такого вида деятельности в уставе лечебного учреждения. Во-вторых, эти мероприятия не должны проводить-

ся в ущерб пациентам, имеющих полис ОМС, вследствие сокращения площади на одного пациента ниже положенного норматива.

Следующей проблемой является размещение в помещениях государственных и муниципальных учреждений здравоохранения организаций частной системы здравоохранения. Такие случаи были выявлены при проведении проверок, в помещениях некоторых областных и муниципальных учреждениях здравоохранения осуществляют деятельность коммерческие структуры, оказывающих до нескольких десятков видов услуг.

Как видно из вышеизложенного нарушения при оказании платных медицинских услуг разнообразны и многочисленны.

Вместе с тем, необходимо обратить внимание на следующие актуальные проблемы осуществления контроля за порядком оказания платных медицинских услуг. Условно их можно разделить на две группы: нормативно-правовые и административные.

Основной причиной проблем первой группы является то, что «Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденные постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 не претерпевали никаких изменений с 1996 года, на фоне корректировок, вносимых в федеральное законодательство. Безусловно, за последние пятнадцать лет многое изменилось, как в правовом поле Российской Федерации, так и в осознании обществом роли и места платных услуг в системе здравоохранения.

Так п.1 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению» установлено, что они предоставляются дополнительно к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи. Однако отсутствие федеральных нормативно-правовых актов, устанавливающих кrite-

рии для отнесения медицинских услуг к дополнительным, влечет неясность порядка применения данной нормы.

Положениями п.4 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению» предусмотрено, что государственные и муниципальные медицинские учреждения оказывают платные медицинские услуги населению по специальному разрешению соответствующего органа управления здравоохранением. Согласно правовой позиции Верховного Суда РФ, изложенной в Определении от 25.07.2002 № КАС02-373, наличие специального разрешения соответствующего органа управления здравоохранения, позволяет осуществлять контроль за возможностью оказания медицинским учреждением квалифицированной помощи. Вместе с тем, в настоящее время, на федеральном уровне не принято нормативно-правовых актов, устанавливающих порядок получения данного разрешения, его форму, срок действия, правовое назначение.

Отметим, что согласно п.1 ст.6 «Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» к полномочиям органов государственной власти субъекта Российской Федерации в области охраны здоровья граждан относится принятие законов и иных нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации в области охраны здоровья граждан, надзор и контроль за их соблюдением и исполнением.

В силу положений ст.12 Областного закона Ростовской области от 22.10.2004 № 179-ЗС (ред. от 11.11.2010) «Об охране здоровья жителей Ростовской области», перечень медицинских услуг, оказываемых на платной основе, и порядок их предоставления определяются органом управления здравоохранением Ростовской области.

При этом, в соответствии с постановлением Главы Администрации РО от 20.05.1997 № 175 (ред. от 03.02.2011) «Об утверждении Положения о Министерстве

здравоохранения Ростовской области, его структуры и штатной численности, Положения о коллегии» в полномочия Министерства здравоохранения Ростовской области не входит установление перечня медицинских услуг, оказываемых на платной основе, и порядок их оказания для муниципальных учреждений здравоохранения.

К числу административных проблем можно отнести проблему четкого разграничения полномочий и ответственности органов государственного контроля, устранения дублирования в их работе, на что было указано в Бюджетном послании Президента РФ Федеральному Собранию от 25.05.2009 «О бюджетной политике в 2010–2012 годах».

В частности в силу п.8 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению» контроль за организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению осуществляют в пределах своей компетенции органы управления здравоохранением и другие государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

В связи с тем, что соблюдение правил предоставления платных медицинских услуг относится к лицензионным требованиям и условиям, установленным «Положением о лицензировании медицинской деятельности», полномочиями по контролю за порядком выполнения платных медицинских услуг на территории Ростовской области наделены лицензирующие органы:

– Министерство здравоохранения Ростовской области в части платных медицинских услуг, осуществляемых организациями муниципальной и частной систем здравоохранения;

Управление Росздравнадзора по Ростовской области – в части платных медицинских услуг, осуществляемых организациями государственной системы здравоохранения.

Кроме того п.5.1.2 «Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», утвержденного постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 15.06.2010), полномочиями по осуществлению государственного контроля за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей наделено Управление Роспотребнадзора по Ростовской области.

Несмотря на наличии вышеуказанных проблемных моментов, связанных с порядком осуществления платных медицинских услуг, действующее законодательство предусматривает возможность организации эффективного контроля за порядком соблюдения прав граждан Ростовской области, в том числе в рамках работы межведомственной комиссии:

в первую очередь – это осуществление мониторинга, что прямо предусмотрено положениями ст.4, ст.5, ст.6 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 04.06.2011) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

7 февраля 1992 года № 2300-1

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЗАКОН

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(извлечения)

(в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ,
от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ,
от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ,
от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ,
от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ,
от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ,
от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ,
от 18.07.2011 № 261-ФЗ)

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

абзац седьмой утратил силу;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или прояв-

ляется вновь после его устраниния, или другие подобные недостатки;

безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Глава I. Общие положения

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Уполномоченный Правительством Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям.

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потреби-

телей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказывать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказывать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказывать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказывать услугу), соответствующий этим требованиям.

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения

исходя из функционального назначения товара (результата работы).

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства – в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока – в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен

для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подле-

жит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренному законом и иными правовыми актами.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из обращения и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устраниТЬ невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу.

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготавителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготавителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготавителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. Информация об изготавителе (исполнителе, продавце)

1. Изготавитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготавитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготавителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена

информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания

сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информации о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по

истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную

пунктами 1-4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом.

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной Законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организацией или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня переда-

чи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Статья 15. Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготавителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.
2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы

(оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки, вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного вы-

полнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устраниены 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.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявле-

ны при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполните-

телю требование о безвозмездном устраниении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Статья 30. Сроки устраниния недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранины исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Исключен.

Назначенный потребителем срок устраниния недостатков товара указывается в договоре или в ином подписанном сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае если этот срок не установлен – в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый

день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

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.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в

размере, указанном в договоре о выполнении работы, с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии одно-

родного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя

и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному

агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Статья 38. Утратила силу.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей

Статья 40. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

2. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, – проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей,

а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга

потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изгото-
вителя (исполнителя, продавца, уполномоченной органи-
зации, импортера) либо о прекращении деятельности ин-
дивидуального предпринимателя (уполномоченного инди-
видуального предпринимателя) за неоднократное или гру-
бое нарушение установленных законами и иными норма-
тивными правовыми актами Российской Федерации прав
потребителей.

3. Уполномоченный федеральный орган исполни-
тельной власти по контролю (надзору) в области защиты
прав потребителей (его территориальные органы), а также
иные федеральные органы исполнительной власти (их тер-
риториальные органы), осуществляющие функции по кон-
тролю и надзору в области защиты прав потребителей и
безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлече-
ны судом к участию в деле или вступать в дело по своей
инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле,
для дачи заключения по делу в целях защиты прав потре-
бителей.

4. Федеральный орган исполнительной власти, осу-
ществляющий функции по выработке государственной по-
литики в области защиты прав потребителей, дает разъяс-
нения по вопросам применения законов и иных норматив-
ных правовых актов Российской Федерации, регулирую-
щих отношения в области защиты прав потребителей, а
также утверждает положение о порядке рассмотрения
уполномоченным федеральным органом исполнительной
власти по контролю (надзору) в области защиты прав по-
требителей (его территориальными органами) дел о нару-
шении законов и иных нормативных правовых актов Рос-
сийской Федерации, регулирующих отношения в области
защиты прав потребителей.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

Статья 42. Утратила силу.

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

роверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав по-

потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов

федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца,

уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент Российской Федерации

Б.Ельцин

Москва, Дом Советов
7 февраля 1992 года № 2300-I

Защита прав потребителей медицинских услуг

Практическое пособие для потребителей

Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times №ew Roma№.

Усл. печ. л. 10,5. Тираж 2000 экз.

Заказ № 813.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:

г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский,6.

Тел. 248-47-89.

E-mail: oooaltair_office@mail.ru