

О защите прав потребителей медицинских услуг

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

от 2 января 2018 года

О защите прав потребителей медицинских услуг

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Отношения между хозяйствующими субъектами (организациями и индивидуальными предпринимателями), осуществляющими медицинскую деятельность, и физическими лицами, основанные на возмездном предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями [Гражданского кодекса Российской Федерации](#), [Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"](#) (далее - Закон РФ "О защите прав потребителей", Закон), а также [Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг](#), утвержденными [Постановлением Правительства Российской Федерации 04.10.2012 N 1006](#) (далее - Правила). Соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

В Роспотребнадзор продолжают поступать жалобы потребителей на оказание платных медицинских услуг. Так в адрес Управления Роспотребнадзора по городу Москве за 11 месяцев 2017 года поступило 1137 обращений на оказание платных медицинских услуг, что составило 3,2% от общего количества обращений.

За период с 2014 по 2017 годы в Республике Татарстан количество обращений граждан по вопросу нарушения законодательства о защите прав потребителей организациями, осуществляющими деятельность по оказанию платных медицинских услуг, увеличилось в 3 раза (за 2014 г. - 82 обращения, за 2015 г. - 201 обращение, за 2016 г. - 240 обращений), за первый квартал 2017 г. - 69 обращений.

Структура обращений такова:

60% обращений составляют жалобы на оказание косметологических услуг, их навязывание, отсутствие медицинской лицензии, безопасности препаратов (у многих потребителей после оказания услуг появились аллергические реакции);

23% обращений на ненадлежащее качество оказанных платных медуслуг, преимущественно стоматологических;

13% отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчета платы и т.д.);

4% непредоставление полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах.

В этой связи, Роспотребнадзор считает необходимым дать следующие разъяснения по вопросам оказания гражданам платных медицинских услуг.

Согласно [п.7 Правил](#) медицинские организации вправе предоставлять на платной основе такие виды медицинских услуг, как индивидуальный медицинский пост в стационаре; применение для лечения лекарств, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов; применение медицинских изделий и лечебного питания, не предусмотренных стандартами

медпомощи; анонимное оказание медицинских услуг. Платно оказываются медицинские услуги иностранным гражданам, не застрахованным по обязательному медицинскому страхованию. Также взимается плата при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг (кроме случаев оказания скорой медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме).

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид деятельности ([п.46 ч.1 ст.12 Федерального закона от 04.05.2011 N 99 "О лицензировании отдельных видов деятельности"](#)).

Согласно [п.11 Правил](#) исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется); для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);
- б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Согласно [п.13 Правил](#) потребитель вправе потребовать для ознакомления копию учредительного документа медицинской организации, копию свидетельства о государственной регистрации (для индивидуального предпринимателя), копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг).

Договор о предоставлении платных медицинских услуг (далее - договор) заключается потребителем и исполнителем в письменной форме и должен содержать сведения об исполнителе, потребителе услуги, информацию о перечне платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, их стоимости, сроках и порядке их оплаты, условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг, ответственности сторон за невыполнение условий договора, порядке изменения и расторжения договора, иных условиях, определяемых по соглашению сторон (см. [п.16, 17 Правил](#)).

Следует отметить, что согласно [п.27 Правил](#) исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Согласно [п.28 Правил](#), платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации ([п.31 Правил](#)).

Согласно [п.1 ст.29 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#) потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору предъявить одно из требований, установленных нормами этой статьи. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Обращаем внимание, что согласно [ст.14 Закона](#) вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме.

В случае, если имущественные требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках гражданского судопроизводства ([п.1 ст.11 Гражданского кодекса Российской Федерации](#) и [п.1 ст.17 Закона](#)).

В этой связи информируем, что в соответствии с [п.2 ст.17 Закона](#) потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

При этом в соответствии с [п.3 ст.17 Закона](#) и [п.п.4, 2 ст.333.36 Налогового кодекса Российской Федерации](#) при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (в случае, если цена иска не превышает 1000000 рублей).

Кроме того, в соответствии со [ст.15 Закона](#) потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В этой связи разъясняем, что в соответствии с взаимосвязанными положениями [ч.1 ст.47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации](#) и [п.5 ст.40 Закона](#) Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом первой инстанции могут вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях обеспечения защиты прав потребителя.

Относительно проверки качества предоставленных платных медицинских услуг поясняем, что Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения является Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), на которую возложен согласно [п.5.1.3 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения](#), утвержденного [Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 N 323](#), государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Электронный текст документа
подготовлен АО "Кодекс" и сверен по:
официальный сайт Роспотребнадзора
www.rospotrebnadzor.ru
по состоянию на 16.01.2018