

**Клюжев Григорий Савельевич**

Магистрант

**Направление:** Юриспруденция

**Магистерская программа:** Гражданское право, предпринимательское право, семейное право

### **Защита прав потребителей при оказании медицинских услуг**

**Аннотация.** Статья посвящена анализу судебной практики по спорам, связанным с защитой прав потребителей при оказании медицинских услуг. Изучена актуальная статистика, приведены примеры судебных решений, связанных с нарушением прав потребителей на информацию. На основании изученных нормативных актов и материалов судебной практики сделан вывод о том, что нарушение прав потребителя на информацию, влечет нарушение иных прав потребителей при оказании медицинских услуг.

**Ключевые слова:** медицинская услуга, защита прав потребителей, медицинская помощь, потребители, право на информацию, право на безопасность.

Каждый имеет право на медицинскую помощь, оказываемую либо без взимания платы по программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, либо за плату, в том по договору ДМС [1].

Право граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь гарантируется системой мер, включающих, в том числе, определение принципов охраны здоровья, качества медицинской помощи, порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи, установление ответственности медицинских организаций и медицинских работников за причинение вреда жизни и/или здоровью при оказании гражданам медицинской помощи.

В Росздравнадзор поступает значительное количество обращений граждан по вопросам предоставления платных медицинских услуг. Так, число обращений в 2022

году увеличилось в сравнении с 2021 годом на 18,9%. Больше всего обращений на оказание:

- стоматологических услуг – 21,5%;
- акушерства и гинекологии – 4,4%;
- косметологии – 4,4%.

По состоянию на 01.12.2023г. на территории Российской Федерации осуществляли медицинскую деятельность 96 980 медицинских организаций на 251 549 объектах (42% объектов медицинских организаций негосударственной формы собственности) [5]. Объем платных медицинских услуг, оказываемых населению, по официальной статистике, достиг в 2023 году 1,36 трлн руб., увеличившись за год на 11% [6].

Медицинская помощь - это комплекс мероприятий, направленных на поддержание и/или восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг, а медицинская услуга представляет собой медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию.

К отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей [6].

Для потребителей медицинских услуг чрезвычайно важно качество медицинской помощи и соблюдение требований, предъявляемых к безопасности оказываемых услуг, однако, анализ судебной практики показывает, что наиболее частым нарушением законодательства о защите прав потребителей со стороны медицинских организаций является нарушение прав потребителя на информацию (ст. 8 - 10 Закона «О защите прав потребителей») [2].

Региональные управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, общественные организации обращаются в суд к медицинским организациям в интересах неопределённого круга лиц с

требованиями об устранении прав потребителей в части получения достоверной и необходимой информации об услугах. Например, подаются иски в суд:

- о признании противоправными действия юридического лица по оказанию платных медицинских услуг без предоставления посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» необходимой и достоверной информации и возложении обязанности устранить нарушения прав потребителей [7];

- о признании действий противоправными и прекращении действий, создающих опасность причинения вреда в будущем, например, если в результате проведения проверки медицинской организации установлено, что в преискуранте цен на услуги ответчика, стоимость услуги, оказанной потребителю (2500 рублей) противоречит информации, указанной на сайте клиники в разделе «Услуги и цены», где стоимость данной услуги составляет 1500 руб. Разночтение в стоимости оказанных услуг является нарушением требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в части получения достоверной и необходимой информации об услугах [8].

- об обязанности устранить нарушения прав потребителей, так как при мониторинге сети Интернет не обнаружен официальный сайт организации, осуществляющей деятельность по предоставлению платных медицинских услуг населению [9].

Нарушение права потребителя в части получения достоверной и необходимой информации об услугах приводит к навязыванию договоров об оказании платных медицинских услуг и необходимости дальнейшей судебной защиты своих прав.

К примеру, Радченко А.С. обратился в суд с иском к ООО «Новая Клиника» о признании сделки об оказании платных медицинских услуг недействительной. В обоснование иска указал на то, что посредством телефонного звонка от сотрудника ООО «Новая Клиника» был приглашен на бесплатную диагностику здоровья. После проведения обследования сотрудниками ООО «Новая Клиника» были предложены другие услуги, получив устное согласие сотрудники ООО «Новая Клиника» подготовили договор на оказание медицинских услуг, при этом прочитать договор не

было возможности. В итоге между Радченко А.С. и ООО «Новая Клиника» был заключен договор на оказание платных медицинских услуг, договор кредитования и договор страхования. Считает, что его права при заключении договора оказания медицинских услуг были нарушены, договор навязан под воздействием рекламной компании, целью которых было понуждение потребителя к приобретению услуг [10].

Медицинская организация может предоставить недостоверную информацию о предоставляемых услугах и установить, какие услуги были действительно оказаны зачастую возможно только путем проведения экспертизы. К примеру, ООО «Центр комплементарной медицины «БЕНЕФАКТА» предоставлялись услуги остеопатии. При этом лицензия на указанный данный вид деятельности у организации отсутствовала. После обращения в суд для защиты нарушенных прав потребителя, судом было установлено на основании заключения комплексной судебно-медицинской экспертизы, что была оказана медицинская помощь в виде мануальной терапии, а каких-либо манипуляций диагностических и терапевтических, относящихся к остеопатии в отношении потребителя применено не было [11].

Также частым нарушением прав потребителей является деятельность по оказанию населению платных медицинских услуг, не соответствующих требованиям нормативно-правовых актов (правил), установленных с целью обеспечения прав потребителей на приобретение данного вида услуг, безопасных для их жизни и здоровья, а именно, не соблюдаются требования различных СанПиН, действующих в данной сфере, например, СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней»; СанПиН 2.6.1.1192-03 «Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских кабинетов, аппаратов и проведению рентгенологических исследований» и др. Факты нарушений фиксируются актом проверки, протоколами и постановлениями об административном правонарушении. Как правило, при рассмотрении дела об административном правонарушении, медицинская организация не предоставляет доказательств объективной невозможности принятия всех зависящих мер по соблюдению требований законодательства [12].

Анализ судебной практики по вопросу защиты прав потребителей показал, что имеются проблемы установления соответствия предмета договора об оказании медицинских услуг и оказанной услугой, зачастую нарушается право потребителя на информацию, в результате чего нарушаются и иные права потребителя. Только дальнейшее развитие законодательства о защите прав потребителей, оказания медицинских услуг, повышение правовой грамотности потребителей будет способствовать снижению количества нарушений в данной сфере.

### Литература

1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 25 декабря 2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // Собр. законодательства Росс. Федерации. 2011. № 48, ст. 6724
2. Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 СПС «Консультант плюс» [сайт] - [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_447009/92d969e26a4326c5d02fa79b8f9cf4994ee5633b/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_447009/92d969e26a4326c5d02fa79b8f9cf4994ee5633b/) (дата обращения 24.02.2024)
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» – Текст: электронный // СПС «Консультант плюс» [сайт] - [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_131885/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/)(дата обращения 24.02.2024)
4. Обзор обращений граждан и организаций, поступивших в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения в ноябре 2023 года – Текст: электронный // Росздравнадзор [сайт]. - <https://roszdravnadzor.gov.ru/documents> (дата обращения 24.02.2024)
5. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2023. — 400 с.
6. Платное обслуживание населения в России. 2023: Стат. сб./ Росстат. - М., 2023. – 115 с.
7. Решение Каменского городского суда Алтайского края от 26 июля 2022г. по делу № 2-480/2022 – Текст: электронный // Каменский городской суд [сайт]. - [https://kamensky--alt.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=doc&number=177427609&delo\\_id=1540005&new=0&text\\_number=1](https://kamensky--alt.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=177427609&delo_id=1540005&new=0&text_number=1) (дата обращения 24.02.2024)
8. Решение Анапского городского суда Краснодарского края от 01 августа 2022г. по делу № 2-2104/2022 – Текст: электронный // Анапский городской суд [сайт].

- [https://anapa-gor--krd.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=doc&number=282387011&delo\\_id=1540005&new=0&text\\_number=1](https://anapa-gor--krd.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=282387011&delo_id=1540005&new=0&text_number=1) (дата обращения 24.02.2024)

9. Решение Кетовского районного суда Курганской области от 06 апреля 2022г. по делу № 2-603/2022 - Текст: электронный// Кетовский районный суд [сайт].

- [https://ketovsky--krg.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=doc&number=101804168&delo\\_id=1540005&new=0&text\\_number=1](https://ketovsky--krg.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=101804168&delo_id=1540005&new=0&text_number=1) (дата обращения 24.02.2024)

10. Решение Тракторозаводского районного суда г. Челябинска от 31 августа 2022г. по делу № 2-294/2022 - Текст: электронный // Тракторозаводский районный суд г. Челябинска [сайт]. -

[https://trz--chel.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=487632549&case\\_uid=4f43eea2-eed9-47a7-b7ee-e3b1a8d19ae0&delo\\_id=1540005](https://trz--chel.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=487632549&case_uid=4f43eea2-eed9-47a7-b7ee-e3b1a8d19ae0&delo_id=1540005) (дата обращения 24.02.2024)

11. Решение Петроградского районного суда г. Санкт-Петербурга от 30 марта 2022г. по делу № 2-47/2022 - Текст: электронный // - Петроградский районный суд [сайт]. -

[https://pgr--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=doc&number=573662443&delo\\_id=1540005&new=0&text\\_number=1](https://pgr--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=573662443&delo_id=1540005&new=0&text_number=1) (дата обращения 24.02.2024)

12. Решение Бийского городского суда Алтайского края от 14 марта 2022г. по делу № 2-1532/2022 - Текст: электронный // Бийский городской суд [сайт]

[https://biyskygor--alt.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=doc&number=150224914&delo\\_id=1540005&new=0&text\\_number=1](https://biyskygor--alt.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=150224914&delo_id=1540005&new=0&text_number=1) (дата обращения 24.02.2024)