



**«Правоприменительная практика при
осуществлении федерального государственного
надзора в области защиты прав потребителей
при оказании платных медицинских услуг»**



Нормативные правовые акты, регламентирующие осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»
- Положение о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 02.05.2012 № 412
- Положение об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утв. приказом Роспотребнадзора от 09.07.2012 № 699
- Административный регламент исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 № 764



Нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения между потребителем и исполнителем платных медицинских услуг и устанавливающие обязательные требования к порядку предоставления таких услуг на потребительском рынке

- Гражданский кодекс Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006
- Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"



Типовые и массовые нарушения в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

- На вывеске медицинской организации отсутствует информация о фирменном наименовании (наименовании), режиме работы, ее месте нахождения (адресе)
- Исполнитель – индивидуальный предприниматель не предоставляет информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.



Типовые и массовые нарушения в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

- в наглядной и доступной форме не доводятся до сведения потребителей Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг № 1006
- на интернет-сайте медицинской организации, а также на информационных стендах (стойках) в помещениях исполнителя отсутствует объем информации для потребителя, предусмотренный Правилами № 1006
- потребителю по его требованию не предоставляется возможность ознакомиться с учредительными документами медицинской организации, с лицензией
- применяется прейскурант с указанием нижних и верхних пределов стоимости медицинских услуг



Типовые и массовые нарушения в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

- потребитель до заключения договора не уведомляется в письменной форме о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) врача могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья
- потребителю по его требованию при заключении договора не предоставляются сведения о порядке оказания медицинской помощи и применяемых стандартах медицинской помощи, информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации), информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи



Типовые и массовые нарушения в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

- медицинская организация не заключает договор на оказание платных медицинских услуг с потребителем в письменной форме
- договор напечатан слишком мелко
- медицинские услуги предоставляются в отсутствие информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя)



Типовые и массовые нарушения в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

- исполнителем устанавливаются различные цены на услуги в зависимости от способа оплаты (наличная, безналичная) (при оплате за услугу безналичным способом (банковской картой) взимается комиссия в размере 1 % от стоимости услуги)
- медицинской организацией не обеспечивается возможность потребителя оплатить услугу посредством использования национальных платежных инструментов (платежная система «МИР»)

Квалификация административных правонарушений



➤ ч. 1 ст. 14.4 - продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг

ч. 1 ст. 14.5 - продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации

ч. 1 ст. 14.8 - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы

ч. 2 ст. 14.8 - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя

ч. 4 ст. 14.8 - нарушение установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг)



Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

Информация на интернет – сайте и на информационных стойках медицинской организации

Юридическое лицо

- Наименование и фирменное наименование (если имеется)
- Адрес места нахождения
- Данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию

Индивидуальный предприниматель

- Фамилия, имя, отчество
- Адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности
- Данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об ИП в ЕГРИП с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию

Номер и дата регистрации лицензии, перечень оказываемых услуг, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа



Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

Информация на интернет – сайте и на информационных стойках медицинской организации

- перечень медицинских услуг с указанием цен в рублях
- сведения о порядке, условиях и форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека



Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

**Правила предоставления
медицинскими
организациями платных
медицинских услуг,
утвержденные
постановлением
Правительства Российской
Федерации от 04.10.2012 №
1006 доводятся
медицинской организацией
в наглядной и доступной
форме до сведения
потребителя**





Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

Информация, предоставляемая для ознакомления по требованию потребителя

- копия учредительного документа медицинской организации – юридического лица
- положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг
- копия свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя
- копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность



Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

Требования к договору

Закключается в простой письменной
форме

Составляется в трех экземплярах:
для исполнителя, заказчика и
потребителя, либо в двух, если
закключается непосредственно с
потребителем





Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

Требования к договору

- данные об исполнителе медицинской услуги
- номер лицензии с датой ее регистрации, с указанием перечня услуг составляющих медицинскую деятельности организации
- ФИО, адрес места жительства и телефон потребителя (его законного представителя), заказчика (если имеется)
- перечень и стоимость предоставляемых платных медицинских услуг, порядок их оплаты
- условия и сроки предоставления оказываемых платных медицинских услуг
- должность, ФИО лица, заключающего договор от имени исполнителя, его подпись, а также подпись потребителя (заказчика)
- ответственность сторон, порядок изменения и расторжения договора



Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

Условия договора, ущемляющие права потребителя, которые признаются недействительными

- запрет на односторонний отказ от исполнения договора со стороны потребителя
- ограничение срока, отведенного потребителю, для предъявления требований относительно качества оказанной услуги
- обязанность потребителя оплатить медицинской услуги до ее оказания
- определено, что споры решаются путем переговоров, либо клинико-экспертными комиссиями
- условиями договора увеличиваются сроки, установленные законом для удовлетворения требований потребителя
- исполнитель не несет ответственности за наступление осложнений, если услуги оказаны с соблюдением необходимых требований их проведения
- договором ограничивается право потребителя на выбор суда, где будет рассматриваться спор



Рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями

Соблюдение порядка оплаты при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг потребителям

С 1 октября 2017 года продавцы и исполнители обязаны обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов – платежных карт «МИР»

Субъект освобождается от обеспечения возможности оплаты картой:

- не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

