# Обзор информации

# по вопросам защиты прав потребителей и соблюдения обязательных требований при предоставлении платных медицинских услуг

В настоящее время порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг на территории Российской Федерации регулируются соответствующими положениями [Гражданского Кодекса](https://internet.garant.ru/document/redirect/10164072/0) Российской Федерации, [Закона](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/0) Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), [Федерального закона](https://internet.garant.ru/document/redirect/12191967/0) от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 (далее – Правила предоставления платных медицинских услуг).

В Правилах предоставления платных медицинских услуг закреплено определение платных медицинских услуг как медицинских услуг, предоставляемых 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.

Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей благополучия человека (ее территориальными органами, Управлением Роспотребнадзора по Республике Бурятия в частности).

Обязательными требованиями, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, являются требования нормативных правовых актов, обеспечивающих право потребителя:

а) на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, об исполнителе и о режиме работы исполнителя;

б) на соблюдение порядка (правил) оказания населению услуг;

в) на возможность оплаты оказываемых услуг путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя;

г) на защиту от навязывания дополнительных услуг за отдельную плату;

д) на защиту от обмана;

е) на справедливые условия договора.

# Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части доведения до сведения потребителя необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, об исполнителе и о режиме его работы

Порядок и объем необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, об исполнителе и о режиме его работы, которая должна быть доведена до сведения потребителей, определены положениями [статей 8-11](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/8) Закона о защите прав потребителей.

Согласно указанным положениям потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации об услуге, об исполнителе, о режиме работы исполнителя, которая доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме при заключении договоров оказания услуг способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Так, информация об исполнителе должна содержать:

- для юридического лица - наименование организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы. Данная информация размещается исполнителем на вывеске.

До сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности исполнителя, номере лицензии, сроке действия лицензии, а также информация об органе, выдавшем лицензию, в случае если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию.

Доведение до сведения потребителя дополнительной информации может быть предусмотрено отраслевым правовым актом. Для медицинских организаций таким правовым актом являются Правила предоставления платных медицинских услуг.

Так, разделом III Правил предоставления платных медицинских услуг установлены дополнительные требования к информации об исполнителе и о предоставляемых им медицинских услугах, а именно - размещение исполнителем на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации сведений:

- данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номер и дата регистрации лицензии, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- 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 Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан (Министерства здравоохранения Республики Бурятия), территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Управления Росздравнадзора по Республике Бурятия) и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Управления Роспотребнадзора по Республике Бурятия).

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнитель обязан предоставить для ознакомления следующие документы:

- копию учредительного документа медицинской организации (Устава), положение об отделении, участвующем в предоставлении платных медицинских услуг;

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг (Порядок организации и производства судебно-медицинских экспертиз в государственных судебно-экспертных учреждениях Российской Федерации, утв. приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.05.2010 г. № 346н);

- 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.

До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

#

# II. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части соблюдения порядка оказания населению услуг

Отраслевым законодательством Российской Федерации, регулирующим отношения с участием потребителя, предусматривается специальный порядок и правила оказания услуг.

Такой порядок (правила) подразумевает прежде всего требования к форме договора с потребителем, к срокам оказания услуг, а также предусматривает отдельные особенности оказания услуг.

Правилами предоставления платных медицинских услуг предусмотрены следующие требования к порядку заключения договора на оказание платных медицинских услуг (раздел IV):

- договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме;

- договор должен содержать обязательные сведения:

а) сведения об исполнителе:

наименование медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

- договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах;

- исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

В разделе V Правил предоставления платных медицинских услуг установлены требования к порядку предоставления платных медицинских услуг:

- 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;

- платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном [законодательством](https://internet.garant.ru/document/redirect/12191967/20) РФ об охране здоровья граждан;

- исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению;

- исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством РФ требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

# III. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части обеспечения возможности оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя

Стоимость услуг должна быть одинаковой для потребителей соответствующей категории. Иные условия договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей ([ч. 2 ст. 426](https://internet.garant.ru/document/redirect/10164072/4262) ГК РФ).

В соответствии с Правилами предоставления платных медицинских услуг порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными государственными учреждениями, устанавливается органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя (Министерством здравоохранения Республики Бурятия).

В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору;

Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством РФ выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

Исполнитель обязан обеспечить возможность оплаты услуг путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя (ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей).

#  IV. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части запрета навязывания дополнительных услуг за отдельную плату

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату ([ст. 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/16) Закона о защите прав потребителей).

Отраслевое законодательство Российской Федерации, регулирующее отношения с участием потребителя, предусматривает аналогичный запрет на применение подобных недобросовестных практик.

Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг предусмотрено требование о том, что в случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

# V. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части защиты потребителя от обмана

Обман потребителя - это преднамеренное введение другого лица в заблуждение путем ложного заявления, обещания, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки. При этом такие действия являются скрытыми, невидимыми для потребителя

а) обсчет - взимание большей суммы, чем определено ценой услуги, предусмотренной договором, или оказание услуги по цене, завышенной относительно цены, указанной в прейскуранте цен на оказание услуг, а также обсчет имеет место при утаивании (невозврате) излишней суммы, полученной от потребителя, или передаче ему только части этой суммы;

г) введение в заблуждение относительно качества услуги - указание недостоверных сведений о качестве услуги, а также злоупотребление доверием потребителя при предоставлении ему информации об услуге;

д) иной обман потребителей - нарушение других условий договора.

# VI. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части запрета на включение в договоры с потребителями недопустимых условий, ущемляющих их права

Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны ([п. 1 ст. 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/161) Закона о защите прав потребителей).

Перечень условий, ущемляющих права потребителя ([п. 2 ст. 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/1602) Закона о защите прав потребителей:

1) условия, которые предоставляют исполнителю право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом РФ предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный [пунктом 2 статьи 17](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/172) Закона о защите прав потребителей;

3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного [статьей 32](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/32) Закона о защите прав потребителей (право отказаться от исполнения договора на оказание услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору);

4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность исполнителя за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;

5) условия, которые обусловливают приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

6) условия, которые предусматривают оказание дополнительных услуг за плату без получения согласия потребителя;

7) условия, которые ограничивают установленное [статьей 16.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/1601) Закона о защите прав потребителей право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);

8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию исполнителя, не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных [пунктом 1 статьи 18](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/181) и [пунктом 1 статьи 29](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/2901) Закона о защите прав потребителей, которые могут быть предъявлены исполнителю при оказании услуг ненадлежащего качества;

11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;

12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;

14) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.