

М.И. Сироткина, юрист

НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (обзор законодательства и актуальной судебной практики)

Ключевые слова: права потребителей, медицинские услуги, потребительский штраф, платные медицинские услуги
Keywords: consumer rights, medical services, consumer fine, paid medical services

Резюме. В настоящей статье рассмотрены актуальные вопросы применения положений закона РФ «О защите прав потребителей» к оказанию медицинских услуг и их соотношение с нормами закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также вопросы правоприменительной и судебной практики в отношении применения указанных законов и, в частности, совокупности их применения.

Summary. This article discusses topical issues of the application of the provisions of the Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights" to the provision of medical services and their relationship with the norms of the Law of the Russian Federation "On the Fundamentals of Health Protection of Citizens in the Russian Federation", as well as issues of law enforcement and judicial practice in relation to the application of these laws and, in particular, some issues of their complex application.

Для цитирования: Сироткина М.И. Некоторые вопросы применения закона о защите прав потребителей при оказании медицинских услуг (обзор законодательства и актуальной судебной практики) // Практика педиатра. 2021. № 4. С. 36–40.

For citation: Sirotkina M.I. Some questions application of the law on protection consumer rights in the provision of medical services (review of legislation and current judicial practice). Pediatrician's Practice 2021;(4):36–40. (In Russ.)

I. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ (ПОТРЕБИТЕЛЬ, МЕДИЦИНСКАЯ УСЛУГА), ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

Основным документом, регламентирующим вопросы защиты прав потребителя в Российской Федерации, является закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). Согласно преамбуле, этот закон, в частности, регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) 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.**

Среди основных понятий в Законе о защите прав потребителей даны определения понятиям «потребитель» и «исполнитель».

Так, под термином «**потребитель**» понимается «**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**», а под понятием «**исполнитель**» – **организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.**

Необходимо отметить, что само появление Закона о защите прав потребителей в Российской Федерации связывают с началом перехода от советской плановой экономики к практически нерегулируемому рынку с огромным количеством новых экономических субъектов, ориентированных на максимально быстрое извлечение прибыли¹. Это один из самых сложных периодов для национальной системы защиты прав потребителей, не готовых отстаивать свои права, тогда как в США и в Европе движение в защиту прав потребителей окончательно сформировалось уже в начале второй половины XX в., что нашло отражение, в частности, в выступлении Джона Кеннеди в Конгрессе США 15 марта 1961 г. В своей речи он сформулировал четыре основных принципа защиты прав потребителей, которые позднее легли в основу

законов о защите прав потребителей во многих странах, включая Российскую Федерацию:

- право на информацию;
- право на безопасность;
- право на выбор;
- право быть услышанным.

Именно законы о защите прав потребителей считаются в настоящее время одними из самых «работающих» законов².

Закон о защите прав потребителей направлен на защиту физических лиц, непрофессионалов. Они являются более слабой стороной в отношениях покупатель – продавец по сравнению с организациями/предпринимателями. Закон о защите прав потребителей предоставляет преимущества физическим лицам перед организациями-продавцами, определяет основные права потребителя, правила и порядок возмещения вреда, порядок судебного разбирательства в спорах между гражданами и организациями-продавцами, перечень государственных и общественных органов, осуществляющих защиту прав потребителей. Таким образом, в Законе о защите прав потребителей отражены правоотношения, возникающие между физическими лицами (покупателями, приобретателями товаров, работ, услуг) и организациями (предпринимателями), их продающими/предоставляющими.

В свою очередь правоотношения, возникающие между физическим лицом, получающим медицинскую услугу, и медицинской организацией, оказывающей такую услугу, преимущественно регулируются положениями федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон об основах охраны здоровья). Согласно положениям этого закона, субъектами, которым оказываются медицинские услуги, также могут быть только физические лица, а также дано определение понятию «**пациент**» (физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния (п. 9 ст. 2)) и понятию «**медицинская организация**» (юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (п. 11 ст. 2)).

При этом, если говорить о физическом лице как потребителе, т. е. наименее защищенной стороне, то

¹ <http://www.fingramota.org/teoriya-finansov/item/1780-zashchita-prav-potrebitelej-v-rossii>

² <https://city-yaroslavl.ru/citizens/pravoporyadok/zashchita-prav-potrebiteley/den-potrebiteleya/http://50.rospotrebнадзор.ru/341>

в правоотношениях, касающихся оказания медицинских услуг, эта незащищенность представляется наиболее сильной, так как касается здоровья – одного из основных благ человека, от которого в той или иной степени зависит получение иных благ и которое Закон об основах охраны здоровья определяет как «состояние физического, психического и социального благополучия человека».

Закон об основах охраны здоровья является так называемым специальным законом: он направлен на узкоспециализированную сферу правоотношений, возникающих между гражданами и организациями в сфере охраны здоровья граждан. Тем не менее в положениях этого закона нашли отражение основные права потребителя – как перечисленные в начале настоящей статьи, так и отраженные в Законе о защите прав потребителей.

Например, право потребителя на получение качественной услуги (ст. 4 Закона о защите прав потребителей) корреспондирует со ст. 2 и 10 Закона об основах охраны здоровья, в которых, во-первых, дано понятие качества медицинской помощи как совокупности характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата, а во-вторых, определены критерии доступности и качества медицинской помощи.

В свою очередь, право потребителя на безопасность товара/услуги (ст. 7 Закона о защите прав потребителей) отражено в ст. 85 Закона об основах охраны здоровья, где указаны такие формы контроля и безопасности медицинской деятельности, как государственный, внутренний, ведомственный. Они могут осуществляться путем проведения различных видов проверок и осуществления лицензирования медицинской деятельности.

Такое право потребителя, как право на информацию об исполнителе услуги (ст. 8 Закона о защите прав потребителей), отражено в подзаконном по отношению к Закону об основах охраны здоровья нормативно-правовом акте, а именно в п. 11 постановления Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Там указано, что необходимая и достоверная информация о медицинской организации, режиме ее работы и оказываемых медицинских услугах доводится до пациента в наглядной и доступной форме: на информационном стенде и сайте медицинской организации, при заключении договора об оказании медицинских услуг и (или) при получении информированного добровольного согласия на медицинское

вмешательство (в письменной и устной форме) и другими способами.

Медицинские организации также обязаны обеспечивать неукоснительное соблюдение иных прав потребителей, перечисленных в Законе о защите прав потребителей, так как согласно п. 9. постановления пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, **применяется законодательство о защите прав потребителей**, а также согласно ч. 8 ст. 84 Закона об основах охраны здоровья к отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона о защите прав потребителей.

Таким образом, гражданин, которому оказывается медицинская помощь или который обратился за оказанием медицинской помощи, в том числе по программам обязательного и добровольного медицинского страхования, приобретает не только статус пациента, но и потребителя в рамках Закона о защите прав потребителей.

Далее через призму судебной и правоприменительной практики будет рассмотрено, как правоотношения граждан и организаций в сфере защиты прав потребителей пересекаются с правоотношениями между гражданами и организациями и применяются при оказании услуг в сфере охраны здоровья.

II. ОБЗОР ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ И СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Согласно информационному письму Роспотребнадзора от 02.01.2018 «О защите прав потребителей медицинских услуг» платные медицинские услуги – это 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.

Далее ведомство разъяснило, что:

- 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 РФ, Закона о защите прав потребителей, а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006. Соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.**

А в отношении применения норм Закона о защите прав потребителей, в указанном письме Роспотребнадзор дополнительно разъяснил, что согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель 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.

В письме обращается внимание на то, что согласно ст. 14 Закона о защите прав потребителей 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 РФ и п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей).

В этой связи ведомство информировало в своем письме, что в соответствии с п. 2 ст. 17 закона потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства/месту пребывания, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения/исполнения договора. При этом в соответствии с п. 3 ст. 17 закона и пп. 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 1 млн рублей). И 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.**

Что касается судебной практики, то в недавнее время возникла правовая неопределенность, касающаяся применения Закона о защите прав потребителей в части взыскания потребительского штрафа к оказанным медицинским услугам.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, что и называется потребительским штрафом.

Цель установления такого штрафа – стимулировать организации/предпринимателей добровольно удовлетворять законные требования потребителя, не доводя спор до судебного разбирательства.

В соответствии с п. 46 постановления пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» такой штраф взыскивается в пользу потребителя.

В июле 2019 г. было принято определение Верховного Суда РФ (от 15.07.2019 по делу № 44-КГ19-7), где рассматривался спор о возмещении вреда и взыскании потребительского штрафа в пользу гражданина (пациента), получившего некачественную медицинскую услугу по договору обязательного медицинского страхования («бесплатно»). В тексте указанного определения Верховный Суд упомянул, что «в пункте 9 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей». Но далее Верховный Суд сделал вывод о том, что «положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 “О защите прав потребителей”, устанавливающие в том числе в пункте 6 статьи 13 ответственность исполнителя услуг за нарушение прав потребителя в виде штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, **подлежат применению к отношениям в сфере охраны здоровья граждан при оказании гражданину платных медицинских услуг.** При этом основанием для взыскания в пользу потребителя штрафа является отказ исполнителя, в данном случае исполнителя платных медицинских услуг, в добровольном порядке удов-

летворить названные в Законе Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 “О защите прав потребителей” требования потребителя этих услуг».

Таким образом, если ранее (до июля 2019 г.) суды взыскивали с медицинской организации штраф в порядке ч. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, п. 46 постановления пленума Верховного Суда РФ № 17³, то после данного судебного прецедента в 2020 г. последовали иные судебные процессы, вытекающие из отношений в системе обязательного медицинского страхования с применением Закона о защите прав потребителей, но без взыскания потребительского штрафа, например⁴: решение Центрального районного суда города Оренбурга от 28.05.2020 № 2-39/2020 (пациенту оказана медицинская помощь с недостатками: дефекты диагностики, дефекты хирургического лечения, дефекты лечения в послеоперационном период), решение Петропавловск-Камчатского городского суда Камчатского края от 15.06.2020 № 2-1958/2020~М-796/2020 (некачественное оказание медицинской помощи в поликлинике).

Принимая решение, Верховный суд сослался на то, что Закон о защите прав потребителей в своей преамбуле определяет исполнителя услуг как организацию независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя, выполняющего работы или оказывающего услуги потребителям по возмездному договору.

Однако, по мнению экспертов, подобный подход может поставить под сомнение распространение положений Закона о защите прав потребителей в целом на правоотношения, возникающие между пациентом и медицинской организацией по оказанию услуг

в сфере обязательного медицинского страхования и может быть истолкован как фактически лишение пациентов, получающих медицинские услуги по договору обязательного медицинского страхования, тех гарантий, которые предоставляет им Закон о защите прав потребителей.

Также в названном определении Верховный Суд установил, что моральный вред не подлежит взысканию, в том числе и по Закону о защите прав потребителей, если медицинская организация докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом, а также если лицо, причинившее вред, докажет, что вред причинен не по его вине (ст. 1064 Гражданского Кодекса РФ).

Из интересной судебной практики, касающейся вопросов применения положений Закона о защите прав потребителей к оказанию медицинских услуг, также следует упомянуть позицию Верховного Суда РФ по вопросу об обязанности врачей объяснять пациентам курс проводимого лечения и предупреждать о возможных последствиях планируемых процедур. Высшая инстанция указала, что на клиентов медицинских учреждений распространяется Закон о защите прав потребителей, а следовательно, медики должны своевременно предоставлять клиентам всю достоверную информацию об услугах, чтобы у пациента была возможность сделать правильный выбор. При этом Верховный Суд РФ отметил, что такое положение распространяется как на пациентов, оплачивающих процедуры, так и на тех, кто получает лечение по полису обязательного медицинского страхования⁵. ■

³ См., например, решение Октябрьского городского суда Республики Башкортостан от 7 мая 2018 г. по делу № 2-64/2018: из-за некачественно оказанной медицинской помощи в системе ОМС (операция на нижней конечности) наступила инвалидизация застрахованного лица. В пользу пациента была взыскана компенсация морального вреда в 800 тыс. руб. (причиненный моральный вред оценивался в 10 млн руб.) и потребительский штраф в 400 тыс. руб. (50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя)

⁴ Источник: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ.

⁵ https://www.vsrfr.ru/press_center/mass_media/27082/.